



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal
administrativo del servicio nacional de sanidad agraria
La Molina, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Juan Pablo Esquerre Florián

ASESOR:

Dr. Alejandro Efraín Gómez Briseño

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018

Página del jurado

.....
Dr. Arturo Melgar Begazo
PRESIDENTE

.....
Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje
SECRETARIO

.....
Dr. Alejandro Efraín Gómez Briseño
VOCAL

Dedicatoria

El siguiente trabajo de Tesis de Grado, está dedicado en primer lugar a Dios que gracias a él ha hecho posible seguir estudiando, también a mi esposa Zoraida; a mis padres Julio y Antia y a mis hermanos Omar y Ellen, a mi sobrino Dylan; a mis tíos Enrique, Sabina, Rosa, César y Cecilia; a esa gran familia De La Cruz Lima de Huaral que me recibieron en su casa de la mejor manera, a todos ellos quienes sin su ayuda nunca hubiera podido realizar esta tesis, se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Agradecimiento

A nuestro Jurado Calificador y al Asesor, por las sugerencias y aportes que han permitido orientar el trabajo de investigación.

A nuestros profesores y colegas de la Maestría, de quienes brindaron sus conocimientos, no sólo en el campo académico sino también en el ámbito de relaciones interpersonales.

Al personal que labora en el Servicio Nacional de Sanidad Agraria, quienes con su apoyo se me permitieron realizar esta investigación.

A mis familiares que me han acompañado en todo este proceso de formación, motivándome a culminar mi meta profesional.

Declaración de Autoría

Yo, **Juan Pablo Esquerre Florián**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Ate Vitarte; declaro el trabajo académico titulado Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria La Molina, año 2016, presentada, en 148 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Ate, 01 de octubre del 2016

DNI: 40453137

Juan Pablo Esquerre Florián

Presentación

Dignos miembros del Jurado, de acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a vuestra consideración la tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria La Molina, año 2016” para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

El presente trabajo de Investigación analiza el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, con la finalidad de poder determinar las ventajas, desventajas y su influencia en la mejora del ambiente laboral.

Esta investigación también, nos permite conocer la importancia de la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral con la finalidad de conocer la calidad de la gestión en la organización.

Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución.

Tabla de contenido

	Pág.
Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autoría	iv
Presentación	v
Tabla de contenido	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.2.1. De la variable 1: clima organizacional	21
1.2.2. De la variable 2: satisfacción laboral	41
1.3. Justificación	57
1.4. Problema	58
1.4.1. Realidad problemática	58
1.4.2. Formulación del problema	61
1.4.3. Problema general	61
1.4.4. Problemas específicos	61
1.5. Hipótesis	62
1.5.1. Hipótesis general	62
1.5.2. Hipótesis específicas	62
1.6. Objetivos	63
1.6.1. Objetivo general	63
1.6.2. Objetivos específicos	63
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	65
2.2. Operacionalización de variables	65

2.3. Metodología	66
2.4. Tipo de estudio	66
2.5. Diseño de investigación	67
2.6. Población, muestra y muestreo	68
2.6.1. Población	68
2.6.2. Muestra	68
2.6.3. Muestreo	69
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
2.8. Métodos de análisis de datos	70
III. Resultados	72
IV. Discusión	89
V. Conclusiones	93
VI. Recomendaciones	96
VII. Referencias bibliográficas	98
VIII. Anexos	103
Anexo 1. Artículo científico	104
Anexo 2. Matriz de consistencia	114
Anexo 3. Instrumentos	121
Anexo 4. Validez de los instrumentos	123
Anexo 5. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	135
Anexo 6. Base de datos	136
Anexo 7. Prints de resultados	139

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Dimensiones de clima organizacional.	39
Tabla 2: Niveles del clima organizacional	73
Tabla 3: Niveles de la satisfacción laboral	74
Tabla 4: Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	75
Tabla 5: Distribución de frecuencias entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral	76
Tabla 6: Distribución de frecuencias entre la supervisión y la satisfacción laboral	78
Tabla 7: Distribución de frecuencias entre la comunicación y la satisfacción laboral	79
Tabla 8: Distribución de frecuencias entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral	80
Tabla 9: Distribución de frecuencias entre la autorrealización y la satisfacción laboral	82

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Comparación porcentual del clima organizacional	73
Figura 2: Comparación porcentual de la satisfacción laboral	74
Figura 3: Niveles entre el clima organizacional y satisfacción laboral	75
Figura 4: Niveles entre el involucramiento laboral y satisfacción laboral	77
Figura 5: Niveles entre la supervisión y satisfacción laboral	78
Figura 6: Niveles entre la comunicación y satisfacción laboral	79
Figura 7: Niveles entre condiciones laborales y satisfacción laboral	81
Figura 8: Niveles entre autorrealización y satisfacción laboral	82

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria. El tipo de investigación utilizado fue el diseño No experimental, la población utilizada fue de 102 personas administrativas de los regímenes 1057 y 728; teniendo una muestra de 81 personas administrativas, también para el presente estudio de investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario.

Se comprobó que existe relación baja y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016; por lo que se acepta la hipótesis de la investigación.

En esta investigación, se lograron alcanzar las expectativas de lo que se quería estudiar y se espera que sus resultados sean de utilidad a la institución para la toma de decisiones y mejorar las relaciones del personal y esta manera ir mejorando el clima organizacional, factor determinante en el éxito de cualquier institución.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción del Cliente, Dimensiones.

Abstract

This research aims to determine the degree of relationship between organizational climate and job satisfaction administrative staff of the National Service of Agrarian Health. The research used was not experimental design, the population used was 102 administrative regimes 1057 and 728 people; taking a sample of 81 administrative people, also for this research study technique used it was the survey and its instrument is the questionnaire.

It was found that there is a low and positive relationship between the organizational climate and job satisfaction in the administrative staff of the National Agrarian Health Service, 2016; so the hypothesis of the investigation is accepted.

In this research, they were able to meet expectations of what I wanted to study and it is expected that their results will be useful to the institution for decision-making and improve staff relations and thus keep improving organizational climate, determining factor in the success of any institution.

Keywords: Organizational Climate, Customer Satisfaction, Dimensions

I. Introducción

La presente tesis de maestría denominada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria La Molina, año 2016”, surge como un estudio al entorno laboral de los trabajadores estatales de dicha institución y su implicancia en la satisfacción laboral.

En los últimos años ha surgido el interés de las organizaciones por enfocar estudios a la atención de los trabajadores que laboran en las instituciones estatales, poco a poco se ha venido tomando más importancia, además de la parte remunerativa, es determinante la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en las instituciones del Estado, generando de esta manera oportunidades de autorrealización en los trabajadores.

El contexto de la institución donde se ha realizado esta investigación, presenta muchos problemas de identificación del personal con los objetivos de la institución, el cual se ve reflejado en la falta de identidad del personal, al ver vulnerado sus derechos por los constantes abusos de autoridad que se vienen presentando.

Lo que se quiere realizar con esta investigación es analizar el actual clima organizacional que existe en el servicio nacional de sanidad agraria y cuál es la influencia que se presenta en lo laboral y ver la manera de mejorarla, para el bienestar de la institución.

En esta investigación, se lograron alcanzar las expectativas de lo que se quería estudiar y se espera que sus resultados sean de utilidad a la institución para la toma de decisiones y mejorar las relaciones del personal y esta manera ir mejorando el clima organizacional, factor determinante en el éxito de cualquier institución.

1.1. Antecedentes

Respecto al tema de la presente investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria La Molina, año 2016, se tiene como referencia algunos estudios de investigación, los cuales detallo a continuación:

Nacionales:

Pérez y Rivera (2013), presentan la tesis titulada: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, periodo 2013, siendo el objetivo general: determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013; siendo el tipo de investigación cuantitativa, con una población de 148 trabajadores, para lo cual se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, con una confiabilidad de 0.92, concluyendo que existe un nivel medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013 y existe un nivel medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Castro (2016), presenta la tesis titulada: la cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de administración, siendo el objetivo general: determinar si la cultura y clima organizacionales de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos contribuye al logro de la Acreditación de la carrera de Administración - periodo 2011 al 2014; siendo el tipo de investigación: *ex post facto*, con una población de 193 personas, para lo cual se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos concluyendo que La cultura y clima organizacionales de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos no contribuye al logro de la Acreditación de la carrera de Administración, - periodo 2011 al 2014, debido a la Facultad no ha implementado un sistema al

respecto, lo que se manifiesta en que la declaración de los valores organizacionales del Plan Estratégico, se limitan a su mención, pero no han sido definidos ni menos se ha establecido que se utilizarían para su logro.

Toala (2014), presenta la tesis titulada: diseño de clima organizacional en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa - 2013, siendo el objetivo general: proponer un diseño de clima organizacional que coadyuve en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa, siendo el tipo de investigación cualitativa, con una población de 130 funcionarios del municipio jipijapa, para lo cual se utilizó entrevistas y encuesta dirigidas a los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa como instrumento de recolección de datos, concluyendo que el Ilustre Municipio de Jipijapa no brinda en su totalidad el apoyo institucional y orientación administrativa para que se fortalezca el estatus personal y el entorno laboral de los servidores públicos.

Alvarado (2014), presenta la tesis titulada: relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval, siendo el objetivo general: analizar las relaciones que pudieran existir entre el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que existe en el Centro Médico Naval con la finalidad de generar alternativas viables que permitan mejorar significativamente la calidad de la atención a los pacientes que concurren allí, siendo el tipo de investigación: no experimental, con una población de 597 personas, para lo cual se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, con una confiabilidad de 0.75, concluyendo que los resultados estadísticos nos indican que el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente se encuentran relacionados significativamente, igualmente se ha encontrado que los médicos valoran mejor el clima organizacional y la cultura de seguridad del paciente que las enfermeras.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), presentan la tesis titulada: satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres

municipalidades, siendo el objetivo general: aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos, siendo el tipo de investigación: no experimental, con una población de 3,179 personas, para lo cual utilizó el cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), concluyendo que los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.

Beltrán y Palomino (2014), presentan la tesis titulada: propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral, siendo el objetivo general: formular estrategias de mejora en la gestión del clima laboral de la Institución Educativa Santísima Virgen de la Puerta, lo cual repercutirá positivamente en la satisfacción laboral de los docentes, utilizando el modelo de encuesta propuesto por Sonia Palma, ya que se encuentra validada y logra adaptarse a una empresa de servicios; así como también analiza los factores que se pretenden estudiar para demostrar que una adecuada o inadecuada gestión del clima repercute o no en la satisfacción laboral de los docentes, siendo el tipo de investigación descriptiva, con una población finita de 45 personas, para lo cual se utilizó Encuestas, focus groups, entrevistas y observaciones de conducta, concluyendo que el resultado más trascendente ha sido encontrar el clima laboral de la organización como desfavorable, según la medición aplicada. En ese sentido, se ha logrado identificar factores críticos en la organización y se hace hincapié en ellos por medio de focus y entrevistas respectivamente, para poder plantear propuestas de mejora.

Oscoco (2015), presenta la tesis titulada: determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, siendo el objetivo general: determinar cuál es la relación entre la Responsabilidad Social y la Satisfacción Laboral en una organización, siendo el tipo de investigación descriptivo y comparativo, con una población de 333 trabajadores, para lo cual utilizó el cuestionario como método de recolección de datos, concluyendo que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la

satisfacción laboral, asimismo se puede evidenciar, a través de diversas investigaciones, la contribución de los programas de responsabilidad social en la mejora de calidad de vida, permite el aprendizaje de nuevas habilidades, mejora del clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia, mejora la atracción y retención del talento, disminución del ausentismo, incremento de la productividad.

Torres (2015), presenta la tesis titulada: relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima – Perú, siendo el objetivo general: Identificar la existencia de relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú, con una población de 675 personas, para lo cual se utilizó el cuestionario y una escala auto administrada de lápiz y papel, con una confiabilidad de 0.84, concluyendo que los Niveles de Amabilidad y la Satisfacción Laboral del trabajador del hospital Rebagliati exhiben una relación positiva media. En general, el colaborador interno del Hospital Rebagliati tiende a mostrar actitudes y comportamientos de carácter conciliador (es condescendiente y evita el conflicto); empático (se interesa por las necesidades de los demás); altruista (se preocupa activamente por el bienestar del otro); y cordial (es afable, con disposición a calificar a los demás como honestos y bien intencionados). Se infiere, por tanto, que la amabilidad como característica intrínseca del trabajador se relaciona con la gratificación de sus necesidades psicológicas de mayor nivel (motivadores según Herzberg), tales como: la Significación de la Tarea (evaluación del trabajo en función a que éste aporta sentido de esfuerzo y autorrealización); y Reconocimiento Personal y/o Social (nivel de importancia que el trabajador otorga a sus labores, de acuerdo al impacto positivo que éstas poseen en la organización).

Internacionales:

Antúñez (2015), presenta la tesis titulada: el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua, siendo el objetivo general: explicar el clima organizacional como

factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, siendo el tipo de investigación no experimental, se trabajó con un tamaño de muestra de 30 personas, siendo su instrumento la encuesta, tuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,88, lo cual permitió evidenciar la confiabilidad con la cual cuenta el instrumento utilizado para recolectar la información requerida para esta investigación, concluyendo que el trabajo en equipo, la comunicación, la organización y la tecnología son los factores que influyen positivamente el ambiente en el cual los trabajadores desempeñan sus actividades cotidianas, generando efectos no solo sobre la calidad de vida laboral de las personas y su satisfacción, sino también, sobre la buena disposición del personal para alcanzar un mejor desempeño laboral y establecer relaciones interpersonales armoniosas.

Contreras y Jimenez (2016), presentan la tesis titulada: liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención, siendo el objetivo general describir el estilo de liderazgo de los directivos y las características del clima organizacional de un Colegio de Cundinamarca, teniendo en cuenta la perspectiva de los distintos actores de la comunidad educativa, para con base en ello, diseñar lineamientos de intervención que propendan por el bienestar de la comunidad educativa; siendo el tipo de investigación no experimental, se trabajó con un tamaño de población de 130 personas, utilizando el Test de Adjetivos de Pitcher y Escala de Clima Organizacional ECO como instrumentos de recolección de datos, concluyendo que hay una tendencia clara hacia el estilo de liderazgo No deseable que se ejerce en el Colegio y marca una propensión evidente la ejecución de malas prácticas que son reflejadas en la mayoría adjetivos desfavorables a un liderazgo pertinente.

Paz y Marín (2014), presentan la tesis titulada: clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma, siendo el objetivo general: determinar procesos de intervención del clima organizacional de la IPS de la Universidad Autónoma de Manizales con base en su caracterización, siendo el tipo de investigación empírico

– analítico, se trabajó con una población de 84 personas, teniendo como instrumento de recolección de datos el cuestionario de la OPS, concluyendo que frente a la situación actual, el clima organizacional de la IPS-UAM es poco satisfactorio en las cuatro dimensiones que lo componen, según el abordaje realizado en esta investigación y porque no hay sinergia entre ellas que permita que el clima organizacional favorezca el desarrollo de la institución y de quienes laboran en ella, además los resultados muestran ausencia o déficit en las prácticas para gestionar el talento humano (diseño organizacional, distribución de cargas, diseño de perfiles, modelos de compensación, selección de personal, formación, gestión del desempeño y administración del personal), aspectos en los que las calificaciones obtenidas fueron bajas.

Chávez (2013), presenta la tesis titulada: la influencia del liderazgo en el clima organizacional, análisis de la PYME Ecuatoriana, siendo el objetivo general determinar cómo influye el Liderazgo en el Clima Organizacional de las Empresas PYME ecuatorianas, siendo el tipo de investigación no experimental, se trabajó con una población de 101 personas, para lo cual utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyendo que No todos los líderes son de nacimiento, porque incluso si fuera así tienen mucho que aprender, pues esto es algo que se motiva, se enseña y se aprende. De esta manera los empresarios – emprendedores PYME también lo son o se forman en base a los criterios mencionados. No existe un estilo único de Dirección, de tal forma que para lograr una buena gestión, el líder debe saber comportarse de manera que utilice el Estilo de Dirección adecuado en el momento adecuado para poder lograr los objetivos. Dado que el Estilo de Dirección tiene una incidencia del 70% en el Clima Organizacional; y esta percepción que tengan las personas acerca de la empresa en la que trabajan, repercute en su manera de comportarse; el Liderazgo genera una influencia directa en el logro de los objetivos de los colaboradores y por supuesto de los objetivos y metas organizacionales. De esta manera, el Empresario PYME y su estilo de dirección tienen una importancia y responsabilidad fundamental en la organización y sus logros, ya que en las PYME el ámbito de acción del Liderazgo es más cercano que una empresa grande porque los equipos de trabajo son más reducidos, la comunicación es más directa

y por lo tanto con una estrecha vinculación entre la gestión y la cultura de la empresa.

Segade (2016), presenta la tesis titulada: satisfacción laboral: un enfoque bidimensional, repercusión de la importancia asignada por el trabajador a cada una de las facetas del puesto de trabajo, cuyo objetivo general fue: analizar la satisfacción laboral no sólo desde la satisfacción de cada faceta, sino también teniendo en cuenta el grado de importancia asignado por los trabajadores a cada una de ellas; y determinar si es posible que una faceta considerada muy importante puede tener para la satisfacción del trabajador mayor peso que todas las demás en conjunto, teniendo un tipo de investigación descriptiva, con una población de 260 personas; se usó como instrumento de recolección de datos la adaptación de la encuesta de la Escala General de Satisfacción Laboral (Warr, Cook y Wall, 1979) con un el Alfa de Cronbach de 0,851 lo que significa un alto grado de fiabilidad; concluyendo que en las matrices pudo verse que no es lo mismo que un trabajador esté muy satisfecho con una faceta de su trabajo al que al mismo tiempo le da mucha importancia, que lo que puede percibir estando igualmente satisfecho con la misma faceta pero asignándole escasa importancia.

Bueso (2016), presenta la tesis titulada: la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte, cuyo objetivo general fue: determinar la relación que existe en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de mandos medios (operativos/administrativos) y auxiliares de Industrias el Calan en la zona Norte, teniendo un tipo de investigación no experimental, con una población finita de 21 personas, para lo cual se utilizó el cuestionario como instrumento de medición, así mismo esta investigación presenta una fiabilidad de 0.855, teniendo como conclusión que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano.

Figuerola (2014), presenta la tesis titulada: Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico; cuyo objetivo general fue: describir indicadores de satisfacción de los miembros de la PPR, Región de Humacao respecto a diversos temas laborales muy importantes para desarrollar planes operacionales y estratégicos enfocados en maximizar los recursos humanos; así mismo este tipo de investigación es exploratorio descriptivo, para esta investigación se tiene una muestra de 425 miembros del personal asignado a la región de la Policía de Humacao, siendo el cuestionario como instrumento de recolección de datos, con un grado de confiabilidad de 0.814; concluyendo que el estudio realizado pretende mostrar la situación de satisfacción laboral del policía en el periodo en el que se hizo la encuesta en la región de Humacao. Los indicadores obtenidos permiten comparar el grado de satisfacción con otras regiones o la evolución temporal de la satisfacción laboral en la región de Humacao.

Frías (2014), presenta la tesis titulada: compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, teniendo como objetivo general: identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones, esta investigación es descriptiva analítica, la población de la presente investigación fue de 35 trabajadores que pertenecen a la generación Y, siendo el cuestionario el instrumento para recabar la información; con una confiabilidad de 0.70; concluyendo que pese a que la generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes (100% en la ONG), que los enorgullezca (100% en la ONG), donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización (100% en la ONG) y donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta (92,3% en la ONG), no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización. En este sentido, a partir de las entrevistas de salida se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, pertenecientes a la generación Y, lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística:

Para el presente estudio están basados en las siguientes teorías:

1.2.1 De la variable 1: clima organizacional

Definición según diversos autores:

El clima organizacional constituye el medio interno o la atmosfera psicológica característica de cada organización. Además se menciona que el clima organizacional se relaciona con la moral y satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. (Montero & Romero, 2016, p. 4)

El estudio del clima organizacional permite diagnosticar factores y variables, relacionados con el “estado de ánimo” de la organización, el cual influye en el comportamiento y desempeño de los empleados en el trabajo. Entendiendo que dicho comportamiento no es la resultante de los factores organizacionales existentes, sino que éste depende de las percepciones que tengan los empleados de estos factores, de las actitudes, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con respecto a la empresa. (Uria, citado por Castro, 2016, p.33)

“El clima organizacional es como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado” (Hall, citado por Castro, 2016, p.34).

"El clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo" (Rodríguez, citado por Alvarado, 2014, p.35).

“El clima organizacional es un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento” (Litwin & Stringer, citado por Alvarado, 2014, p.36).

“El clima organizacional, es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias para la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros)” (Martínez, citado por Alvarado, 2014, p.36).

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (Gonçalves, citado por Alvarado, 2014, p.37).

“El clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta” (Brow y Moberg, citado por Pérez & Rivera, 2015, p.12).

“El clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra” (Anzola, citado por Pérez & Rivera, 2015, p.12).

“El clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes” (Chiavenato, 2011, p. 50).

Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por

los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (MINSA, 2009, p. 16)

Teorías del estudio del clima organizacional

Respecto a las teorías del clima organizacional, Toala (2014), afirma lo siguiente:

Teorías de la administración

Teoría clásica, Fayol resalta, en su teoría clásica de la administración, el énfasis en la estructura, la cual parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos o personas. En esta teoría se toma en cuenta a todos los elementos que componen la organización y afirma que ésta debe cumplir seis funciones:

Técnicas: producción de bienes o servicios de la empresa.

Comerciales: compra, venta e intercambio.

Financieras: búsqueda y gerencia de capitales.

De seguridad: protección de los bienes y de las personas.

Contables: inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.

Administrativas: integración de todas las funciones de la dirección.

Este enfoque aporta 14 principios fundamentales para el ejercicio de la administración:

División del trabajo: especialización de las tareas y de personas para aumentar la eficiencia.

Autoridad y responsabilidad: derecho de dar órdenes y el poder esperar obediencia; la responsabilidad, dada por la autoridad, implica el rendir cuentas. Debe existir equilibrio entre ambas.

Disciplina: obediencia, dedicación, energía, comportamiento y respeto de las normas establecidas.

Unidad de mando: recibir órdenes de sólo un superior.

Unidad de dirección: asignación de un jefe y un plan para cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.

Subordinación de los intereses individuales a los generales: por encima de los intereses de los empleados están los intereses de la empresa.

Remuneración del personal: debe haber satisfacción justa y garantizada retribución, para los empleados y para la organización.

Centralización: concentración de la autoridad en los altos mandos de la organización.

Cadena escalar: línea de autoridad que va desde el nivel más alto al más bajo.

Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, refiriéndose a cosas y personas.

Equidad: amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal.

Estabilidad del personal: disminuir la rotación, la cual posee un impacto negativo sobre la eficiencia organizacional.

Iniciativa: capacidad de visualizar un plan y su éxito.

Espíritu de equipo: armonía y unión entre las personas con el fin de constituir fortalezas para la organización.

Si bien, es importante mencionar que el estudio del clima organizacional se fundamenta, prácticamente en su totalidad, en las teorías de las relaciones humanas, como se verá en los siguientes apartados, no se puede dejar de lado la teoría clásica de Fayol, ya que, a pesar de ser una teoría en la que se veía al ser humano como un ente económico, se puede observar dentro de alguno de sus principios el trato equitativo y digno hacia los empleados, igualmente las teorías humanistas tienen de trasfondo un beneficio económico (p. 21)

Teoría del comportamiento organizacional

Los humanos han transcurrido en una lucha por la búsqueda de la igualdad, sin embargo, las características tan específicas y únicas de los individuos se han perdido en su gran diversidad, lo que ha llevado a un confuso entendimiento y comprensión del comportamiento humano. Teoría del comportamiento humano, trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de como los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de

las características del comportamiento se desprende una serie de variables como la personalidad, autoestima, inteligencia, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje y cultura, entre otros.

En este marco, el psicólogo estadounidense Douglas Mc Gregor, afirma con indiscutibles argumentos que de la teoría del comportamiento humano se desprenden la mayoría de las acciones administrativas. El comportamiento organizacional es uno de los principales enfoques para estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la misma.

Por ello, es importante tratar de entender, dentro de un ente público, el comportamiento del personal con el fin de hacerlo más eficiente y mejorar el servicio que se proporciona al usuario (Toala, 2014, p. 23)

Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional

Del comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la teoría “X”, en la cual se asume que las personas evitan trabajar ya que les disgusta hacerlo, esto debido a las pocas oportunidades que poseen. Se les concibe como indiferentes a las necesidades de la organización y renuentes al cambio, ni las retribuciones por su trabajo el ánimo a interesarse por realizar sus actividades dentro de la organización, es entonces que los directivos tienen que recurrir a ciertas formas de coerción, control y amenazas, para lograr que los subordinados lleven a cabo sus labores.

Por otro parte, la teoría “Y” se apoya en el supuesto de que la gente no es perezosa y lo único que los directivos tienen que hacer es potencializar sus capacidades, con el fin de que trabajen de forma natural, divertida y relajada.

La teoría “Y” ofrece mayor aportación al estudio, ya que el hecho de estudiar el clima organizacional con el fin de poder proponer alternativas de solución, a través de la identificación de áreas de mejora, tanto en los diferentes

departamentos como en las personas, permitirá potencializar sus capacidades (Toala, 2014, p. 24)

Teoría “Z”

Por otro lado, William Ouchi propone una teoría “Z”, en la que la autoestima de los empleados está ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones. Esta teoría sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y, a la vez, la autoestima de los empleados.

La teoría “Z” afirma que, para poder entender las necesidades del trabajador dentro de la organización, es necesario tomar en cuenta ciertos factores externos a ésta; en este sentido, es importante tomar en cuenta que no es posible separar la vida personal de los empleados de las cuestiones laborales. Esta teoría está basada en las relaciones humanas, tomando en cuenta aspectos como relaciones personales estrechas, trabajo en equipo y confianza, entre otras; trata de mejorar la productividad a través de una filosofía humanista, en la que la organización debe comprometerse con sus empleados; además, permite darse cuenta de que los trabajadores no son solo máquinas que producen, sino que son seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven, llevando estas experiencias de un lugar a otro. Esto será de gran importancia para poder analizar la presente investigación, tomando en cuenta no solo aquello que ocurre dentro de la organización, sino también lo que sucede fuera de ella y que influye en el clima organizacional (Toala, 2014, p. 25)

Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas trae consigo una nueva visión, dentro de las organizaciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y las normas del grupo se determina, de manera informal, los niveles de producción. Este enfoque humanista no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas, maximizar la productividad; esto,

claro, sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y satisfacción de los trabajadores (Toala, 2014, p. 26)

Motivación humana

En ese sentido, se desprende la teoría de la motivación de Elton Mayo, en la cual, trata de explicar que tanto los factores económicos, salariales y las recompensas, sociales y simbólicas, motivan a los empleados influyendo en su comportamiento.

El organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico; sin embargo, Lewin, en su teoría de la motivación, hace énfasis en que toda necesidad, ya sea fisiológica, psicológica o de autorrealización, crea un estado de tensión en la persona que reemplaza el estado de equilibrio y esto lo predispone a llevar a cabo una acción; lo que quiere decir, que las necesidades motivan el comportamiento humano, capaz de satisfacerlas. De esto, se puede decir que la motivación se refiere al comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer sus necesidades. Toda necesidad no satisfecha produce una frustración y origina ciertas conductas que son las siguientes:

Desorganización del comportamiento.

Agresividad.

Reacciones emocionales.

Alineación y apatía (Toala, 2014, p. 27)

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Abraham Maslow, formula una hipótesis, en la que afirma que los seres humanos tienen sus necesidades jerarquizadas en cinco niveles:

Fisiológicas: físicas como el hambre, la sed y el sexo, entre otras.

Seguridad: seguridad y protección del daño físico y emocional

Sociales: afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

Estima: respeto a uno mismo, autonomía, logro, estatus, reconocimiento y atención.

Autorrealización: crecimiento, logro del potencial individual, hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Una vez satisfecha la primera necesidad, la siguiente tomará mayor importancia y así consecutivamente. Cada vez que una necesidad está cubierta ya no motiva, por lo que es necesario identificar aquellas que se encuentran satisfechas para enfocarse en la siguiente, dentro de la pirámide. La motivación es un punto que no puede dejarse fuera del estudio del clima organizacional, ya que, definitivamente, los seres humanos se comportan y actúan dependiendo de las necesidades que deben satisfacer; por ello, los directivos de las organizaciones tienen que preocuparse por ayudar a satisfacer dichas necesidades, con el fin de no tener personal frustrado que impida u obstaculice el alcance de los objetivos (Toala, 2014, p. 28)

Liderazgo

El análisis del liderazgo, en el estudio del clima organizacional, es de gran importancia, ya que un buen ejercicio de éste ayuda a lograr buenos indicadores de eficacia y competitividad, además de que ayuda a la organización a mejorar su dinámica grupal y un mejor comportamiento de ésta.

El liderazgo tiene la capacidad de influir y conducir a un grupo de personas para alcanzar las metas establecidas. Según el enfoque de las relaciones humanas, existen diversas teorías que explican el liderazgo, como lo son, la teoría de rasgos de personalidad la cual busca las características de personalidad, sociales, físicas o intelectuales que diferencian a los líderes de los seguidores; y la teoría de estilos de liderazgo (Toala, 2014, p. 29)

Teoría de estilo de liderazgo

Los líderes tienen cierto tipo de comportamiento dentro del ejercicio del liderazgo. Esta teoría enfatiza la existencia de tres estilos de liderazgo:

Liderazgo autocrático: imposición de órdenes a los subordinados y centralización de las decisiones, no existe participación. Se presenta tensión,

frustración y agresividad, ausencia de espontaneidad e iniciativa, no se muestra satisfacción por parte del personal y es necesaria la presencia del líder para desarrollar la actividad. (Toala, 2014, p. 30)

Liderazgo liberal: el líder no ejerce ningún tipo de control y delega la mayor cantidad de actividades posible, lo que conlleva a una alta actividad de los subordinados, pero con una escasa productividad, favorece el individualismo y el poco respeto al líder. (Toala, 2014, p. 30)

Liderazgo democrático: un líder con este estilo orienta al grupo al logro de los resultados, además de favorecer la participación de los empleados. Existe una buena comunicación entre el líder y el subordinado, el trabajo se lleva a cabo, aun cuando el líder no está presente, se desarrolla un claro sentido de responsabilidad, compromiso personal y un excelente clima de satisfacción que favorece la integración grupal.

Según la definición de liderazgo, se puede identificar que este es de suma importancia para el análisis del clima organizacional, ya que es a través de los líderes y su estrecha relación con los empleados el que se pueda influir en ellos y así fomentar todo aquello que promueva un buen clima organizacional.

Es por esto que se puede asumir que estas teorías, por muy diferentes que sean, pueden llegar a ser complementarias y explicar mejor el fenómeno de estudio y su comportamiento. Es imposible pensar que este trabajo se adapte a una teoría, por lo que no se toma una sola, debido a la complejidad que representa el estudio del clima organizacional; y si bien las organizaciones del sector público, en este caso los municipios, se han considerado diferentes por lo cual no se pueden manejar de la misma forma que otras, no se puede dejar de lado que todas las organizaciones, sin importar su giro, tamaño, etc., cuentan con recursos humanos como base primordial para el ejercicio de sus labores, por eso se mencionan en este trabajo y se retoma de ellas lo más importante para poder sustentar la realización de una buena investigación (Toala, 2014, p. 30)

Importancia del clima organizacional

Respecto a la importancia del clima organizacional, este permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

La elaboración del estudio del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.

Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.

Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención (MINSAL, 2009, p.17)

Elementos del clima organizacional

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.
- Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:
- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.). (Castro, 2016, p.38)

Características del clima organizacional

Según Marca (2017), en su tesis, afirma lo siguiente:

Las definiciones actuales, permite identificar una tendencia a caracterizar el Clima Organizacional en los siguientes términos:

- Al ser un resultado puede describirse como un proceso, en el que es posible identificar los insumos, la naturaleza de las interacciones propiamente dichas, el producto y el impacto.
- Tratándose de un proceso es posible identificar los indicadores y la variable o variables que lo configuran.
- Al estar constituido por indicadores, el clima organizacional, es posible de medición objetiva, cuantificable, de caracterización, representación e interpretación de la realidad concreta en un momento dado (De Mulder, 2000), según la magnitud de cada indicador. Es decir, es posible interpretar el

comportamiento de la organización, desde la perspectiva del clima, según el indicador obtenido en una evaluación.

- Se configura, toma forma, a partir de las percepciones, representaciones o interpretaciones del trabajador como sujeto-objeto de las interacciones con la Gerencia (organización). En tal sentido, su configuración es subjetiva e individual.
- Toma forma objetiva en conductas y en comportamientos; es decir, en eventos de conductas individuales y en formas integradas de acción que traducirán un patrón de conducta, una forma de ser, de hacer y de sentir de los miembros de la organización que se traduciría al exterior (clientes y proveedores) como un comportamiento único y diferente (como una cultura).
- En este marco, otras características propias del clima organizacional, que permiten diferenciarla de solo sus manifestaciones, son las siguientes:
 - Tiene cierta permanencia. Se mantiene en la medida que permanece estables los componentes estructurales o funcionales que la sustentan. (estructura, procesos o eventos festivos o conflictivos o de otra naturaleza, respectivamente).
 - Impacta en el comportamiento de la organización en su relación con los clientes internos y externos; la atención y el servicio a los clientes serán diferentes en una empresa con un clima saludable comparado con otra que no la tiene. En esta medida afecta el cumplimiento de los objetivos de desempeño económico.
 - Se expresa en los niveles de identificación y compromiso que los colaboradores adquieren con la organización y su estrategia o valores fundamentales. Las empresas con clima favorable presentan alineamientos entre organización y atención de las expectativas de sus colaboradores. Estas facilitan el logro de los objetivos estratégicos. En climas desfavorables se pueden lograr los objetivos, pero con un alto costo social.

- En la medida que el clima es resultado de interacciones, las características personales (estilo personal, capacidades y motivaciones), el rol de la persona en la organización (Gerente, jefe o colaborador) y el propósito de la interacción (de necesidad personal o de ejecución del proceso organizacional) de quienes intervienen en la interacción, determina las percepciones y los sentimientos de las personas. Estas percepciones, sentimientos y actitudes van tomando formas estables y configuran el clima de la organización tal como es expresado en mediciones en un momento determinado. Es decir, serán diferentes los efectos derivados de las interacciones que han tenido como propósito, por ejemplo, un reconocimiento, comparado con otro cuyo propósito ha sido un despido o de pronto la solución” ganar-ganar” de una negociación, comparado con la generación de un conflicto. (p. 46)

Así mismo para Pérez & Rivera (2015), en su tesis de maestría, afirma lo siguiente:

El clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal. Como características medulares del clima organizacional, se tiene:

- Es externo al individuo.
- Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional.
- También se mencionó que el clima organizacional se caracteriza por:
- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos (p.16)

Enfoques del Clima organizacional

Enfoque estructural: los investigadores más representativos son:

- Guion (1973)
- Indik (1965)
- Inkson (1970)
- Payne y Pugh (1976)

Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización. Como resultado de esta exposición tienen percepciones similares. Las cuales representan su propio clima organizacional.

Enfoque perceptual: los investigadores más representativos son:

- James (1978)
- James y Jones (1974)
- Joyce y Slocum (1982,1984)
- Schneider y Reichers 1983)

La base para la formación del clima está dentro del individuo. Reconoce que

los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico. El clima es una descripción individual psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales.

Enfoque interactivo: los investigadores más representativos son:

- Blumer (1969)
- Joyce y Slocum(1979)
- Poole y McPhee (1983)
- Schneider y Reichers (1983)
- Terborg (1981).

La interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional.

Enfoque cultural: los investigadores más representativos son:

- Allaire y Firsirotu (1984)
- Ashforth (1985)
- Geertz (1973)
- Goodenough (1971)
- Keesing (1974)
- McPhee (1985)

El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común abstracta (cultura de la organización). (Pérez & Rivera, 2015, p.12)

Teoría del clima organizacional de Likert

La teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características

propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve (Pérez & Rivera, 2015, p.14)

Tipos de clima organizacional

Para Pérez & Rivera, 2015, en su tesis de maestría, con relación a los tipos de clima organizacional, afirman lo siguiente:

Según la propuesta de Likert (1999) los tipos de Clima Organizacional son: Clima autoritario y clima participativo.

Clima autoritario:

Sistema I autoritario explotador: se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción

entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes. (p.15)

Sistema II autoritarismo paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados. (p.15)

Clima participativo:

Sistema III consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación. (p.15)

Sistema IV participación en grupo: en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente. (p.15)

Dimensiones del clima organizacional:

Castro, 2016, con relación a las dimensiones del clima organizacional, afirma lo siguiente:

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo

libre, informal e inestructurado. (p. 39)

Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. (p. 39)

Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. (p. 39)

Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. (p. 39)

Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. (p. 39)

Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. (p. 39)

Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento. (p. 39)

Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (p. 39)

Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (p. 39)

Lo señalado por Litwin y Stinger, pone en evidencia que a través del clima organizacional, los miembros evalúan de manera subjetiva cada uno de los sistemas. Métodos, procedimientos, jerarquías, personas, información, relaciones, etc., y según, su propia apreciación, desarrollan actitudes positivas o negativas frente a cada elemento analizado para adaptarse, aceptar o rechazarlos.

Ello, no quiere decir que la actitud de las personas sea radical, es decir que acepten todo o rechacen todo, ya que por tratarse de una apreciación subjetiva, necesariamente se desarrollan simpatías o antipatías, alianzas y hasta mimetismo, todo lo cual contribuye a moldear el clima organizacional. (p.39)

Para Pérez y Rivera (2015), en su tesis de maestría, con relación a las dimensiones del clima organizacional afirman lo siguiente:

Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas.

- **Involucramiento laboral:** Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización. (p. 26)
- **Supervisión:** Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que

asignan los superiores al monitorizar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario. (p. 26)

- **Comunicación:** Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución. (p. 26)
- **Condiciones laborales:** Alude al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas. (p. 26)
- **Autorrealización:** Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal, contingente a la tarea y con miras a futuro. (p. 26)

Medición del clima organizacional

Para Pérez y Rivera (2015), en su tesis de maestría, con relación a la medición del clima organizacional afirman lo siguiente:

La medición del clima organizacional, generalmente se hace en función de variables que caracterizan a cada organización: Estilos de Dirección, Supervisión, Ergonomía, Remuneración e incentivos, procedimientos administrativos, políticas organizacionales, etc. En tal sentido, la evaluación y análisis del clima laboral permite identificar y evaluar los puntos críticos del entorno laboral, con la finalidad de que se puedan tomar decisiones estratégicas que tiendan a solucionar posibles conflictos laborales de los trabajadores en una organización.

Por consiguiente, es el área de Gestión Humana encargada de incentivar propuestas viables en el marco de mejorar la gestión de las políticas de personal,

de modo, que el presente trabajo de investigación pretende determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los trabajadores. Sin embargo, la información es muy nutrida en cuanto al contexto internacional y nacional, de modo que las publicaciones sobre el tema permiten ser un marco de referencia para abordar el trabajo de investigación en un contexto Local.

Desde esta perspectiva, la gestión de los recursos humanos, es muy importante y delicado, ya que constituye la fortaleza y el pilar fundamental, para el logro de los objetivos y metas institucionales, procurando el diseño de estrategias, el establecimiento de relaciones laborales armoniosas permanentes y un mecanismo de retroalimentación eficaz que permita fijar el rumbo y dirección de la organización en cuanto a implementar políticas de personal. (p.36)

1.2.2 De la Variable 2: satisfacción laboral

Definición según diversos autores:

“La satisfacción laboral es como la persona refleje sus actitudes por su ubicación de trabajo, son los sentimientos que tiene las personas hacia el lugar de trabajo por cómo se siente cuando se encuentra laborando en ese lugar” (Montero & Romero, 2016, p. 4).

“La satisfacción laboral se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. Representa una actitud en vez de un comportamiento” (Robbins, 2009, p.31).

Robbins y Judge, citados por Pérez y Rivera (2015), definieron a la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos (p. 19)

“La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida

como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona” (Locke, citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p. 12)

Peiró, González – Roma, Bravo y Zurriaga, citados por Beltrán y Palomino (2014), refirieron que la satisfacción laboral es considerada como la actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del propio trabajo, y la satisfacción con el mismo, que sería concebida como una actitud general resultante de muchas actitudes específicas asociadas a distintos aspectos o condiciones del trabajo (p. 13)

Palomo, citado por Oscco (2015), refirió que los factores que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son distintos e independientes de los factores que tienden a provocar insatisfacción. Se deduce, por tanto, que estos sentimientos no son opuestos entre sí, ya que según estudiemos la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, los factores a considerar son completamente diferentes (p. 35)

Caballero Rodríguez, citado por Bueso (2016), definió a la satisfacción laboral como el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios (p. 32)

“La satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo” (Kreitner y Kinicki, citado por Segade, 2016, p. 49).

Para Henderson, citado por Frías (2014), señaló que la satisfacción laboral está muy influenciada por lo que está pasando en el resto de la vida de las personas, en el sentido de que si alguien no está satisfecho en otros aspectos de su existencia, afectará la capacidad de encontrar satisfacción en el trabajo y esta insatisfacción afectará también otras áreas de su vida, transformándose en un círculo vicioso de la infelicidad. (p.19)

Así mismo para Colquitt, citado por Frías (2014), señaló que la satisfacción laboral se define como un agradable estado emocional que resulta de la evaluación de un trabajo o la experiencia de un trabajo. Representa cómo la persona se siente acerca de su trabajo y lo que piensa acerca de éste. Según el autor, la satisfacción laboral está fuertemente relacionada con la satisfacción en la vida, siendo la satisfacción laboral un fuerte predictor de esta última. En ese contexto, señala que si queremos sentirnos mejor en la vida, tenemos que encontrar la forma de sentirnos más satisfechos en el trabajo. (p. 20)

“La Satisfacción laboral, es un constructo multidimensional que comprende aspectos particulares de la satisfacción relacionadas con el pago, el trabajo, la supervisión, las oportunidades profesionales, los beneficios, las prácticas organizacionales y las relaciones con los demás trabajadores” (Peralta, Veloso Besio, & Constanza, citados por Bueso, 2016, p.32)

Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral

A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas, y la de los Eventos Situacionales.

Teoría de higiene-motivacional.

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p.12)

Teoría del ajuste en el trabajo.

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona

(conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados. (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p.12)

Teoría de la discrepancia.

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo. (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p.13)

Teoría de la satisfacción por facetas.

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas.

La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad. (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p.14)

Teoría de los eventos situacionales.

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina). (Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012, p.15)

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Para Pérez y Rivera (2015), con relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral, afirman que:

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Satisfacción con el salario.
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.

- Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

A continuación se describe cada uno de ellos:

Reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí. Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción. (p. 22)

Sistemas de recompensas justas:

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a

percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. (p. 22)

Satisfacción con el salario:

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción. (p. 23)

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. (p. 23)

Condiciones favorables de trabajo:

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto. (p. 24)

Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión:

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción. (p. 24)

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo:

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como

resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes). (p. 24)

Impacto del Clima Laboral en la Satisfacción Laboral

Para el presente estudio de investigación, respecto al impacto del clima laboral en la satisfacción laboral, tiene que ver con un buen o un mal clima laboral tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, ello depende de la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas se encuentra la satisfacción.

Las organizaciones requieren de un clima laboral motivador que promueva que los trabajadores logren los objetivos individuales y organizacionales, así se alcanzará la satisfacción laboral con esos resultados. Este reto requiere de la identificación de los factores de clima laboral que inciden positiva o negativamente en la satisfacción de los colaboradores. Es posible afirmar que dentro de una organización educativa la satisfacción laboral para los docentes es la obtención de logros por parte de sus estudiantes, una mejora académica en los estudiantes provocará un mejor clima laboral-escolar.

Asimismo, el hecho de que los estudiantes obtengan éxito escolar afectaría directamente a las expectativas de los docentes y, en consecuencia, generaría el cumplimiento de los objetivos de los docentes. La relación entre clima laboral y satisfacción laboral es directa, ya que esta última se ve influenciada por un buen ambiente laboral, el cual debería existir en toda organización. Las variables que sirven de base para el desarrollo del presente trabajo son las descritas en el marco teórico, es decir, el clima laboral y la satisfacción laboral. Se pretende demostrar que al llevar a cabo una adecuada gestión de clima laboral y mejorando cada uno de sus factores dentro de una organización educativa, se

logrará incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores, lo cual repercutirá en la productividad y en la calidad educativa de la institución.

En ese sentido, el trabajo de campo se enfoca en esa misma línea, buscando obtener información relevante que permita alimentar los factores a estudiar, que sean parte del clima laboral, para poder analizarlos y que sirvan de base para las acciones que se presentarán con el objetivo de incrementar la satisfacción laboral de los docentes en la organización educativa. Asimismo, la propuesta basada en la gestión de clima laboral para la mejora de la satisfacción laboral pretende ser viable en el tiempo. Es decir, se brindarán acciones específicas para no solo incrementar la satisfacción, sino también para mantenerla. (Beltrán y Palomino, 2014, p. 14)

Dimensiones de la satisfacción laboral

Pérez y Rivera (2015), en su tesis de maestría, afirman lo siguiente:

Locke (1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura. (p. 25)

Agentes de satisfacción: que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

- Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización. (p. 25)

Hackman y Oldham (1975)

Aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas. (p. 25)

Variedad de habilidades: el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de ciertas habilidades. (p. 25)

Identidad de la tarea: el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible. (p. 25)

Significación de la tarea: el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo. (p. 25)

Autonomía: el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello. (p. 25)

Retroalimentación del puesto: el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. (p. 25)

Instrumentos para medir la satisfacción laboral

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en su tesis de maestría, afirman lo siguiente:

Respecto a los instrumentos para medir la Satisfacción Laboral, son variados los instrumentos analizados y de ellos se da especial atención a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que ha sido validado en Perú.

Minnesota satisfaction questionnaire (MSQ).

El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967) está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su trabajo y asienta sus argumentos en los principios básicos de la teoría del ajuste. Esta escala se presenta en dos formatos: una versión larga de 100 ítems y otra abreviada de 20; en ambas ediciones se incluyen ítems en los que se interroga acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral, aunque las puntuaciones de las mismas se calculan solo para el formato largo. En el formato corto se evalúa la satisfacción general, la intrínseca (naturaleza del puesto) y la extrínseca (otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario) (p. 14)

Job descriptive index (JDI).

Este cuestionario posee 90 ítems y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de cinco diferentes facetas del ambiente laboral: (a) trabajo, (b) pago, (c) promociones, (d) supervisión, y (e) compañeros de trabajo. La evaluación de estas son importantes como posibles predictores de una rotación de personal o despidos. (p. 15)

Cuestionario font roja.

Este cuestionario posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones: (a) exceso o presión de trabajo, (b) promoción profesional, (c) satisfacción con el puesto de trabajo, (d) monotonía laboral, (e) relaciones interprofesionales, (f) competencia profesional, (g) tensión relacionada con el trabajo, y (h) relaciones interpersonales con los compañeros. (p. 15)

Job in general scale (JIG).

Este cuestionario tiene como objetivo proporcionar una evaluación general de la percepción que tienen los empleados de sus puestos de trabajo. Tiene un diseño similar al JDI, pero en una versión resumida, ya que solo posee 18 ítems, los cuales son adjetivos o frases cortas acerca del trabajo en general. (p. 15)

Cuestionario S20/23 melia & peiró.

El cuestionario S20/23 (Melia & Peiró, 1989) de 23 ítems ha sido diseñado para poder obtener una evaluación de la satisfacción laboral. Su predecesora es la versión S4/82 de 82 ítems elaborada por los mismos autores, con la diferencia de que la S20/23 logra mayores niveles de fiabilidad, además de ser menos extensa. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con: (a) la supervisión, (b) el ambiente físico de trabajo, (c) las prestaciones recibidas, (d) la satisfacción intrínseca del trabajo, y (e) la participación. (p. 15)

Escala de satisfacción laboral – versión para orientadores (ESL-VO).

Esta escala de satisfacción laboral (ESL-VO) permite analizar la satisfacción laboral en tres niveles: (a) global, (b) dimensional, y (c) faceta. El instrumento consta de un cuestionario con 37 ítems, medidos con una escala nominal de uno a cinco y distribuidos en ocho dimensiones: (a) diseño del trabajo, (b) realización personal, (c) oportunidades de desarrollo futuro, (d) relaciones sociales y tiempo libre, (e) reconocimiento del propio desempeño laboral, (f) valoración social del trabajo, (g) recompensas extrínsecas, y (h) oportunidades de promoción justa sobre la base de méritos personales. (p. 15)

Cuestionario de satisfacción laboral de chiang.

Este cuestionario está basado en el realizado por Melia & Peiró. Es usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas, con un total de 39 ítems. El cuestionario explica la satisfacción laboral con seis factores: (a) satisfacción con el trabajo en general, (b) con el ambiente físico de trabajo, (c) con la forma en que se realiza el trabajo, (d) con las oportunidades de desarrollo, (e) con la relación subordinado-supervisor, y (f) con la remuneración. (p. 16)

Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

La escala SL-SPC de Sonia Palma, permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables. (p. 15)

Medios para aumentar la satisfacción laboral

Chiavenato, (2011), en su libro Administración de Recursos Humanos, afirma lo siguiente:

Los medios para aumentar la satisfacción de las personas en el trabajo son los siguientes:

Hacer que los puestos sean más o menos: muchas empresas (como Southwestem) tienen una cultura de relajación entre sus colaboradores. La administración deja clara su irreverencia. Pero toma la competencia muy en serio. El ambiente divertido hace que las personas estén más satisfechas con lo que hacen, y así elimina la rutina y la monotonía. Pagar con justicia, brindar prestaciones y oportunidades pota ascensos esto representa buenos salarios, prestaciones acordes a las necesidades y presupuestos de cada quien; un

planteamiento sencillo. No debe haber discrepancias entre lo que las personas reciben y lo que desean.

Adecuar a las personas a los puestos según sus intereses y habilidades: de ahí la necesidad de admitir a personas con potencial para desarrollarse en el sentido de adecuarlas a los puestos correctos. Diseñar puestos para que sean desafiantes y satisfactorios: esto implica delegar más responsabilidad a la gente y proporcionarle mayor variedad, significado, identidad, autonomía y realimentación.

Diseñar puestos para que sean desafiantes y satisfactorios: esto implica delegar responsabilidad a la gente y proporcionarle mayor variedad, significado, identidad, autonomía y realimentación. (p. 292)

Consecuencias de la satisfacción laboral

Salessi, (2014), en su revista de psicología, afirma lo siguiente:

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y los resultados benéficos de la satisfacción con el trabajo, tanto para empleados como para las propias organizaciones. Las evidencias al respecto indican que cuando ésta aumenta, se genera un terreno fértil para el desarrollo de actitudes favorables hacia uno mismo, hacia la organización y hacia sus miembros, promoviéndose un clima laboral enriquecedor. En este sentido, contar con recursos humanos altamente satisfechos supone para las organizaciones disponer de miembros motivados y predispuestos a continuar trabajando en ella. En esta dirección se han pronunciado numerosos investigadores (Bang, Ross & Reio, 2013; Gottlieb, Maitland & Shera, 2013; Top & Gider, 2013), quienes coinciden al señalar correlaciones positivas entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional afectivo de los empleados. A su vez, se ha informado (Barnes, Ghuman & Scott, 2013; Swaminathan & Jawahar, 2013) que al aumentar la satisfacción se incrementan las probabilidades de que los empleados se involucren en actuaciones benéficas para la organización. En armonía con tales hallazgos, diferentes autores (Whitman, Van Rooy & Viswesvaran, 2010; Ziegler, Schlett, Casel & Diehl, 2012) han puntualizado que la satisfacción laboral

es un buen predictor de los comportamientos de ciudadanía organizacional y de conductas pro sociales hacia los compañeros de trabajo. En los últimos años, se han acumulado evidencias que indican que la eficiencia y la competitividad de una organización están íntimamente relacionadas con la satisfacción de sus empleados (Mazurenko & O'Connor, 2012). En sintonía con tales contribuciones, diferentes estudios empíricos (Dalal, Baysinger, Brummel & LeBreton, 2012; Ziegler, Hagen & Diehl, 2012) han mostrado vinculaciones entre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, su rendimiento y productividad. Si bien el denominador común de tales hallazgos es la existencia de un vínculo positivo entre los niveles de satisfacción y el desempeño laboral, las evidencias reunidas siguen demostrando que se trata de asociaciones moderadas (del orden de $r = .30$), tal como fuera comunicado oportunamente por Judge, Thoresen, Bono y Patton (2001). En cuanto a la dirección causal de tales relaciones, de la bibliografía científica no surgen conclusiones unívocas y definitivas. En este sentido, la revisión de 221 estudios sobre el tema, realizada por Harrison, Newman y Roth (2006) revela que, en términos de secuencia temporal, las evidencias que indican que la satisfacción influye sobre la calidad de las ejecuciones son más fuertes que las que sostienen que las buenas ejecuciones producen satisfacción. Resultados coincidentes con los informados por Böckerman e Ilmakunnas (2012) quienes puntualizan que la satisfacción afecta positivamente la productividad, al disminuir por ejemplo, los índices de ausentismo y rotación. En relación a las consecuencias para los empleados, son variadas las investigaciones que coinciden en señalar relaciones sinérgicas negativas entre la satisfacción y el estrés laboral (Cilingir, Gursoy & Colak, 2012; Fiabane, Giorgi, Musian, Sguazzin & Argentero, 2012), así como con el síndrome de burnout (Govardhan, Pinelli & Schnatz, 2012). Al respecto, recientemente se ha informado (Figueiredo, Grau, Gil & García, 2012) que la insatisfacción laboral se comporta como un antecedente privilegiado de la despersonalización, funcionando como una estrategia de afrontamiento del agotamiento emocional y escasa realización personal. En sintonía con tal argumentación, Salyers, Rollins, Kelly, Lysaker y Williams (2013) han postulado que la satisfacción actuaría como un factor protector capaz de disminuir o amortiguar los efectos negativos del agotamiento por sobrecarga laboral. En línea con tales observaciones, Bowling et

al. (2010) informaron correlaciones positivas entre la satisfacción con el trabajo y el bienestar subjetivo de los empleados, puntualizando además que, en comparación a la satisfacción con cualquier faceta del trabajo, la satisfacción laboral general tiene una relación mucho más fuerte con el bienestar. En sintonía con tales resultados, Lufanna y Cummins (2013) han demostrado vinculaciones positivas entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. Si bien la dirección de tales vinculaciones no ha sido claramente establecida hasta el momento, la literatura reciente tiende señalar que la felicidad con el trabajo influye positivamente en la satisfacción con la vida (Omar, 2010). Paralelamente, la relación entre afectividad y satisfacción laboral ha sido ampliamente explorada en la literatura. Si bien gran parte de la evidencia generada tiende a analizar el impacto de los afectos positivos y negativos sobre los niveles de satisfacción de los empleados, se registran también algunas investigaciones orientadas a examinar las consecuencias de la satisfacción sobre la afectividad. Tal es el caso del estudio realizado por Gabriel, Diefendorff y Erickson (2011), sobre una muestra de 57 enfermeras, cuyos resultados indican que la satisfacción con la tarea de atención directa al paciente, predijo significativamente las fluctuaciones diarias en la afectividad, incrementando la afectividad positiva y reduciendo el malestar. (p.75)

1.3. Justificación:

El presente trabajo de investigación se justificó porque permitió analizar el clima organizacional para conocer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su importancia en los cambios que se pudieran presentar en la organización.

Justificación práctica:

El presente trabajo de investigación tuvo justificación práctica, porque permitió conocer obstáculos y dificultades que se presentaron, esto permitió que la institución mejore sus estrategias para superarlas y así lograr una atención de calidad para mejorar la satisfacción del personal y de los usuarios y servir como modelo a otras instituciones.

Justificación económica:

El presente trabajo de investigación tuvo justificación económica, porque permitió conocer e identificar los aspectos esenciales para mejorar el clima laboral de la entidad, así como también mejorar la satisfacción laboral de cada trabajador, para lo cual la entidad no tuvo que realizar gasto económico alguno, ya que los recursos económicos fueron mínimos, por lo que se contó con los instrumentos necesarios para realizar la investigación.

Justificación social:

El presente trabajo de investigación tuvo justificación social, porque buscó brindar apoyo a los trabajadores de la organización con la finalidad de identificar y evaluar los puntos críticos del entorno de ésta, así mismo, sirvió para que pudieran tomar las mejores decisiones que ayuden a solucionar posibles conflictos laborales que pudieron existir.

1.4. Problema:**1.4.1. Realidad problemática**

Las instituciones están innovando y tratando de crecer interna y externamente, por ello es importante conocer ciertos indicadores esenciales que nos permitan encaminarnos hacia la mejor toma de decisiones, dos de estos indicadores cumplen un rol vital para el logro del éxito en las organizaciones: El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.

Hoy en día el clima organizacional en las entidades o empresas se encuentra bien desatendido por parte de los gerentes y el personal que no le toman la debida importancia, tal es así que la definición de clima organizacional para el presente estudio se refiere a las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Un caso particular que se ha visto reflejado es el que sucedió en SENASA

en la cual el Sindicato de Trabajadores presentó un informe a la Comisión Agraria del Congreso de la República del Perú, el día 20 de Octubre de 2015, señalando la Situación Actual del SENSA, en ese momento, y presentado propuestas de reestructuración, en el cual señalaron lo siguiente:

En el Servicio Nacional de Sanidad Agraria, existe una burocracia exacerbada, se ha perdido la relación técnica y administrativa en ciertas direcciones de la Sede Central, no se refleja el vínculo profesional entre los trabajadores, hay gran influencia política en las decisiones del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, tanto así que se ha cambiado en color azul del chaleco que ha distinguido e identificado a la institución por más de veinte (20) años con el país, por uno de color verde. Además existe un contagioso síndrome del cargo, el cual significa que al elevar su status adquiere el conocimiento que nunca ha tenido, ya que en la mayoría de los cargos son otorgados por familiaridad, amistad, devolución de favores entre otros.

Lo que se quiere actualmente es que el Servicio Nacional de Sanidad Agraria, sea una entidad con ética profesional, con credibilidad, transparencia y equidad, el poco profesionalismo que existe de la mayoría de los directivos del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, está causando un clima laboral y organizacional inestable, esto conlleva a que influya directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. Existen abundante información sobre investigaciones teóricas y aplicadas que analizan el clima organizacional y el desempeño laboral como instituciones públicas, empresas privadas entre otros. De la indagación realizada a través del servicio de internet se pudo encontrar lo siguiente:

En la tesis de maestría denominada **“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”** (Pérez y Rivera, 2015), esta tesis de investigación nos brinda la información referente al nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, realizado durante el año 2013, específicamente de Abril a Diciembre.

Las conclusiones de la presente investigación se ha basado en las siguientes dimensiones: involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y autorrealización; la cual concluye que este estudio existe adscripción entre lo que es el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, realizado durante el año 2013.

Esta tesis de investigación, nos sirve para tomarla como referencia de como se ha desarrollado la gestión de esta entidad, y a la vez tomarla como ejemplo para mejorar los procedimientos de evaluaciones al personal, los cuales se realizan cada fin de año.

A nivel internacional, también existe información sobre investigaciones teóricas y aplicadas que analizan el clima organizacional y la satisfacción laboral, para lo cual se sustenta en lo siguiente:

En la tesis denominada **“la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte” (Bueso, 2016)** esta tesis de investigación nos brinda información acerca de determinar la relación que existe en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de mandos medios (operativos/administrativos) y auxiliares de Industrias el Calan en la zona Norte, para este caso la hipótesis es causal ya que se identifica claramente que la variable independiente que es clima organizacional y la variable dependiente que es satisfacción laboral. Donde según la teoría de (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Bautista Lucio, 1997) la variable X influye en la variable Y, utilizando el cuestionario, como instrumento de medición, para lo cual se realizó de la información recopilada en el marco teórico, concluyendo que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es una correlación positiva considerable, como se puede determinar si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados, por lo cual, es bueno mantener un clima laboral favorable, porque hay una mayor captación y retención del talento humano.

1.4.2. Formulación del problema

Las empresas constantemente están innovando y tratando de crecer interna y externamente. Por ello, es importante conocer ciertos indicadores esenciales que nos permitan encaminarnos hacia la mejor toma de decisiones, dos de estos indicadores cumplen un rol vital para el logro del éxito en las organizaciones: El Clima Laboral y La Satisfacción Laboral.

1.4.3. Problema general

- ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016?

1.4.4. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016?

1.5. Hipótesis:

El presente estudio de investigación presentó el alcance de estudio Correlacional, porque se analizará la relación entre las dos variables de la investigación.

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.
- Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.
- Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.
- Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.
- Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.

1.6. Objetivos:

El presente estudio de investigación presentó los siguientes objetivos:

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Variable X: clima organizacional.

Variable Y: satisfacción laboral.

2.2. Operacionalización de variables

Variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición y valor	Niveles e intervalo
Involucramiento Laboral	1. Identificación 2. Compromiso 3. Responsabilidades 4. Amistad. 5. Funciones. 6. Colaboración		
Supervisión	7. Respeto 8. Instrucciones 9. Conocimiento. 10. Trabajo. 11. Viabilidad. 12. Tareas.		
Comunicación	13. Comunicación 14. Opiniones 15. Amabilidad. 16. Participación 17. Facilidad 18. Quejas.	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)	Bajo (00 – 10) Medio (11 – 20) Alto (21 – 30)
Condiciones Laborales	19. Materiales y equipos 20. Infraestructura. 21. Salario 22. Horario 23. Chequeo médico 24. Espacio.		
Autorrealización	25. Desarrollo profesional 26. Cambio. 27. Mejorar. 28. Superación. 29. Asumir. 30. Confianza		

Variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición y valor	Niveles e intervalo
Habilidades	1. Habilidades 2. Capacidad. 3. Aprender. 4. Capacidad. 5. Solucionar. 6. Cambios.		
Identidad	7. Tareas. 8. Objetivos. 9. Identificar. 10. Exigencia. 11. Saber. 12. Ayuda.		
Significado de la tarea	13. Impacto. 14. Desempeño. 15. Entender. 16. Reconocer. 17. Información. 18. Importancia.	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)	Bajo (00 – 10) Medio (11 – 20) Alto (21 – 30)
Autonomía	19. Tiempo. 20. Presión. 21. Límites. 22. Estado de ánimo. 23. Cualidades. 24. Soluciones.		
Retroalimentación	25. Efectividad. 26. Colaboración. 27. Consideración. 28. Motivación. 29. A gusto. 30. Esforzar.		

2.3. Metodología:

El presente estudio de investigación estuvo enmarcado en el método descriptivo, para lo cual: “El método descriptivo pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.102). Es decir en estos estudios se obtiene información respecto a las características y comportamiento actual o dentro de un periodo corto de tiempo.

2.4. Tipo de estudio:

Según su finalidad:

Investigación aplicada: porque permitirá resolver problemas que puedan existir en el ambiente laboral u otro ambiente. “La investigación aplicada recibe el nombre

de práctica o empírica, porque se caracteriza en buscar la aplicación de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación” (Murillo, 2008, pg. 159). Es decir esta investigación da a conocer los aportes que se pueden dar gracias a la investigación que se va a realizar.

Según su carácter:

Investigación correlacional: porque se va a describir las situaciones y eventos que se presenten durante la investigación. “La investigación correlacional tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.105). Es decir este tipo de investigación busca especificar las propiedades importantes de las personas, grupos o cualquier otro que sea sometido a investigación.

Según su alcance:

Transversal, porque no existe continuidad en el eje del tiempo, es decir se realiza una sola vez. “La investigación transversal es aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (Bernal, 2010, p. 118). Es decir se recolecta la información en un momento único, es algo así como tomar una foto de algún evento que está sucediendo.

2.5. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de diseño No experimental. “Este tipo de investigación no experimental se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 205). Es decir este tipo de diseño no permite manipular las variables o asignar aleatoriamente los resultados a los participantes.

Así mismo el diseño no experimental, nos permite utilizar para el presente estudio de investigación el diseño correlacional siendo su esquema el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

VX = Medición de la variable X

VY = Medición de la variable Y

r = Correlación entre VX y VY

2.6. Población, muestra y muestreo.

2.6.1. Población

“Población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2006, p. 81). Es decir es el conjunto total de los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

La población para la presenta investigación está conformada por un total de 102 personas administrativas de los regímenes 728 y 1057, tanto de la sede central de SENASA en La Molina y la Sub Dirección de Control Biológico, ubicado en Ate Vitarte.

2.6.2. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. “Muestra es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al esto de la

población con un margen de error conocido” (Arias, 2006, p. 83). Es decir la muestra es un fragmento representativo de la población, que debe poseer las mismas características y propiedades de la misma.

Para nuestra investigación se utilizó la muestra probabilística, la cual se basa en principios estadísticos y reglas aleatorias. No están sujetos a la voluntad y arbitrariedad del investigador.

Se aplicará la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{n'}{1 + n' / N}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = población

n' = 400 = valor asignado por el autor

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{400}{1 + 400 / 102} = 81$$

Para la presente investigación se tomará como tamaño de muestra a 81 personas administrativas.

2.6.3. Muestreo

“El muestreo es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (Arias, 2006, p. 83). Para esta investigación se utilizará el muestreo aleatorio simple, debido a que este tipo de muestreo cada elemento de la población tiene las mismas posibilidades de que se elija, de tal manera que una forma de elegir de elegir aleatoriamente a las 81 personas, es que se utilizó lo siguiente: se escribieron los nombres de las 102 personas de la

población, un nombre por cada papel, luego se colocaron los nombres en una caja, se mezclaron, se efectúa la primera selección tomando un papel de la caja sin mirar. Se repite esta acción hasta completar la muestra de 81 personas.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para el presente estudio de investigación la técnica que utilizaremos será la encuesta y su instrumento será el cuestionario. La variable clima organizacional constará de un instrumento de 10 preguntas, la variable satisfacción laboral constará de un instrumento de 10 preguntas. Los cuestionarios de las variables serán elaborados por el tesista. Previamente a la recolección de datos, se realizó a cabo las coordinaciones para el otorgamiento de autorización para la recolección de datos. Se coordinó las fechas para el inicio de la recolección de datos en la institución en ambas sedes.

Para el procedimiento de recolección de datos, se procedió a encuestar a la muestra seleccionada, que estuvo conformada por 81 trabajadores administrativos del Servicio Nacional de Sanidad Agraria. En una sesión de 25 minutos aproximadamente, se les aplicó los instrumentos de estudio, con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y sus dimensiones correspondientes.

Posteriormente, se procedió a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel.

Finalmente, se analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 en español para obtener los resultados correspondientes al estudio, los cuales están mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, conforme a los objetivos e hipótesis planteados en el presente estudio de investigación.

2.8. Métodos de análisis de datos.

Los resultados analizados fueron presentados a través de tablas y figuras según los objetivos. La base de datos obtenidos de esta investigación fue sometida a análisis estadísticos. Para realizar la prueba de hipótesis, se trabajó con escalas

ordinales y se utilizó el estadístico de Rho de Spearman. “Es una prueba estadística que permite medir la correlación o asociación de dos variable y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos” (Guillen, 2013, p. 91).

A continuación se visualiza la fórmula de correlación Rho de Spearman:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

P = coeficiente de correlación de Spearman

D² = diferencias existentes entre los rangos de las dos variables, elevadas al cuadrado.

N = tamaño de la muestra expresada en parejas de rangos de las variables.

III. Resultados

3.1. Descripción

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la variable clima organizacional y satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, para la presentación de los resultados se procedieron a la presentación de niveles y rangos de las variables para el proceso de interpretación de los resultados.

Tabla 2. Niveles del clima organizacional, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

Clima Organizacional		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	19,8
Medio	47	58,0
Alto	18	22,2
Total	81	100,0

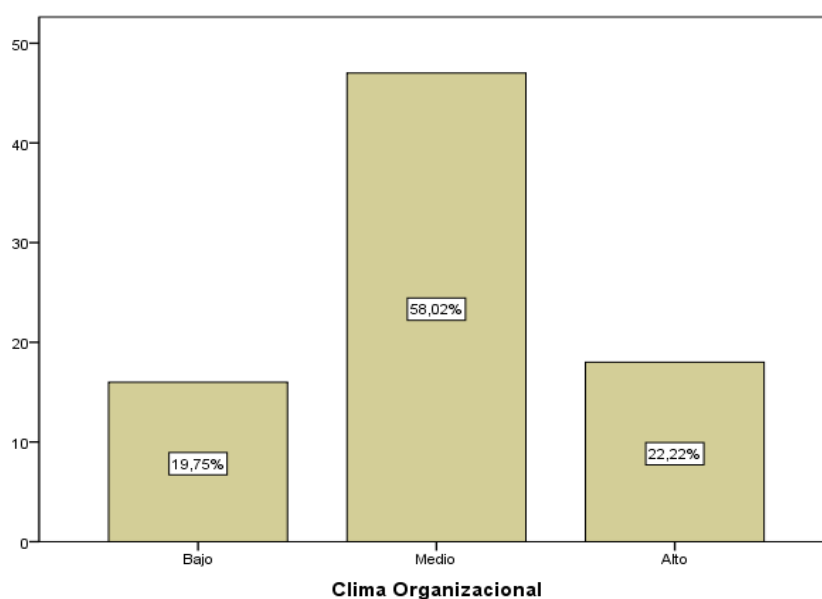


Figura 1. Comparación porcentual del clima organizacional, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

De los resultados que se aprecia de la tabla 2 y figura 1, en cuanto a los niveles del clima organizacional, según el personal administrativo del servicio nacional de

sanidad agraria, se tiene que el 19,80% de los encuestados perciben que el nivel es bajo, mientras que el 58,0 % de los encuestados percibe que el nivel es medio y el 22,2% percibe que el nivel es alto; según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

Tabla 3. Niveles de la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

Satisfacción Laboral		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	16,0
Medio	40	49,4
Alto	28	34,6
Total	81	100,0

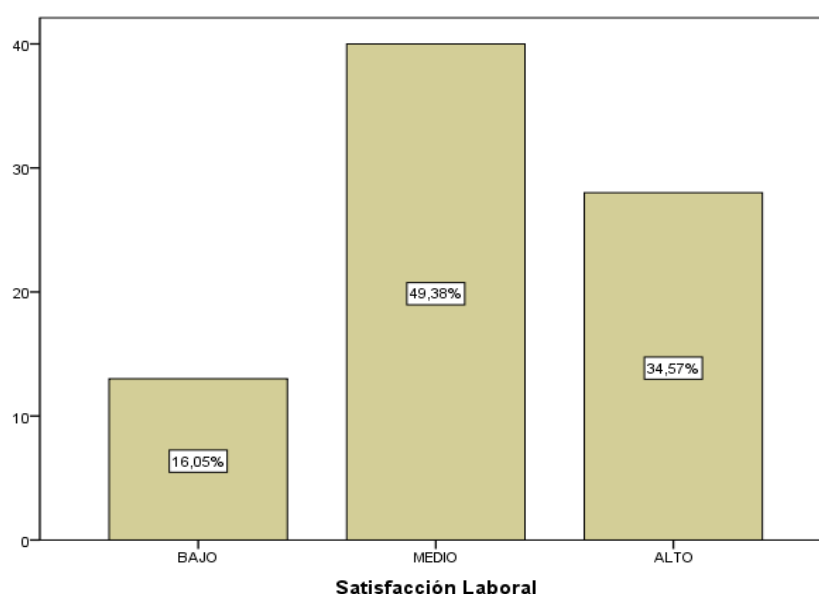


Figura 2. Comparación porcentual de la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

De los resultados que se aprecia de la tabla 3 y figura 2, en cuanto a los niveles de la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, se tiene que el 16,0% de los encuestados perciben que el nivel es bajo, mientras que el 49,4 % de los encuestados percibe que el nivel es

medio y el 34,6% percibe que el nivel es alto; según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

3.1.1. De la hipótesis general: resultados acerca de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Tabla 4. Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

Tabla cruzada clima organizacional*satisfacción laboral

			Clima organizacional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	7	6	0	13
		% del total	8,6%	7,4%	0,0%	16,0%
	Medio	Recuento	8	26	6	40
		% del total	9,9%	32,1%	7,4%	49,4%
	Alto	Recuento	1	15	12	28
		% del total	1,2%	18,5%	14,8%	34,6%
Total	Recuento	16	47	18	81	
	% del total	19,8%	58,0%	22,2%	100,0%	

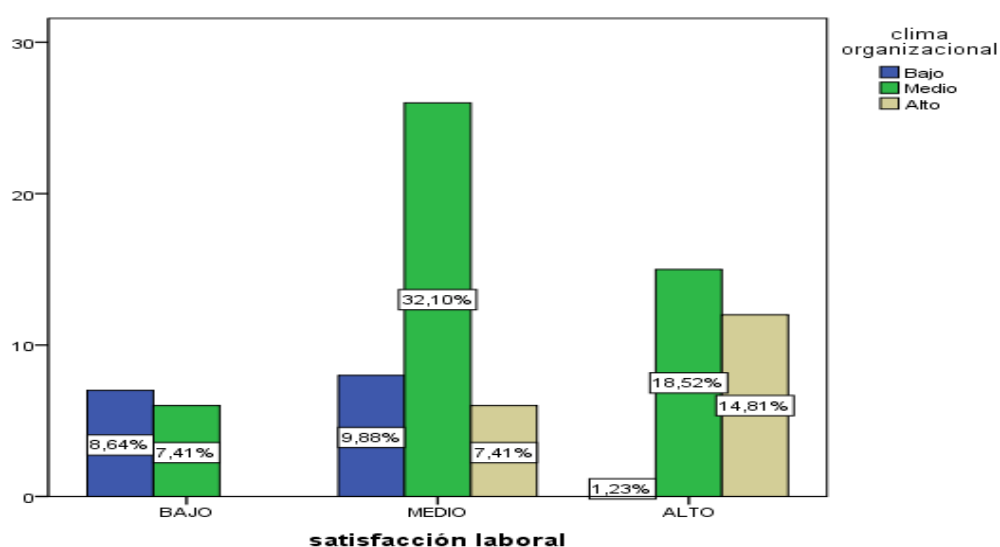


Figura 3. Niveles entre el clima organizacional y satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

De la tabla 4 y figura 3, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, de los cuales se tiene que el 8,64% de los encuestados perciben que el nivel de la satisfacción laboral es bajo por lo que el nivel del clima organizacional es bajo, mientras que el 32,10% percibe que el nivel de satisfacción laboral es medio, por lo que el nivel del clima organizacional es medio y el 14,81% manifiesta que el nivel de la satisfacción laboral es alto, por lo que el nivel del clima organizacional es alto, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

3.1.2. De la hipótesis específica 1: resultados acerca de la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral

Tabla 5. Distribución de frecuencias entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

Tabla cruzada involucramiento laboral*satisfacción laboral						
			Involucramiento laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	2	11	0	13
		% del total	2,5%	13,6%	0,0%	16,0%
	Medio	Recuento	11	27	2	40
		% del total	13,6%	33,3%	2,5%	49,4%
	Alto	Recuento	10	15	3	28
		% del total	12,3%	18,5%	3,7%	34,6%
Total	Recuento	23	53	5	81	
	% del total	28,4%	65,4%	6,2%	100,0%	

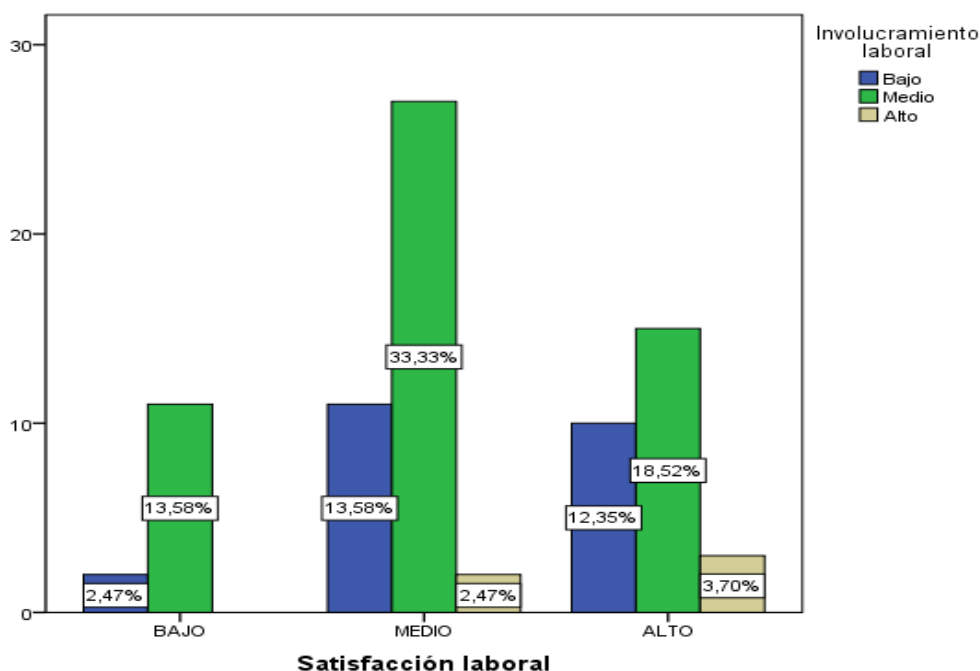


Figura 4. Niveles entre el involucramiento laboral y satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

De la tabla 5 y figura 4, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel del involucramiento laboral y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, de los cuales se tiene que el 2,47% de los encuestados perciben que el nivel de la satisfacción laboral es bajo por lo que el nivel del involucramiento laboral es bajo, mientras que el 33,33% percibe que el nivel de satisfacción laboral es medio, por lo que el nivel del involucramiento laboral es medio y el 3,70% manifiesta que el nivel de la satisfacción laboral es alto, por lo que el nivel del involucramiento laboral es alto, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

3.1.3. De la hipótesis específica 2: resultados acerca de la relación entre el supervisión y la satisfacción laboral

Tabla 6. Distribución de frecuencias entre la supervisión y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

Tabla cruzada supervisión*satisfacción laboral

			Supervisión			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	7	6	0	13
		% del total	8,6%	7,4%	0,0%	16,0%
	Medio	Recuento	10	27	3	40
		% del total	12,3%	33,3%	3,7%	49,4%
	Alto	Recuento	2	24	2	28
		% del total	2,5%	29,6%	2,5%	34,6%
Total	Recuento	19	57	5	81	
	% del total	23,5%	70,4%	6,2%	100,0%	

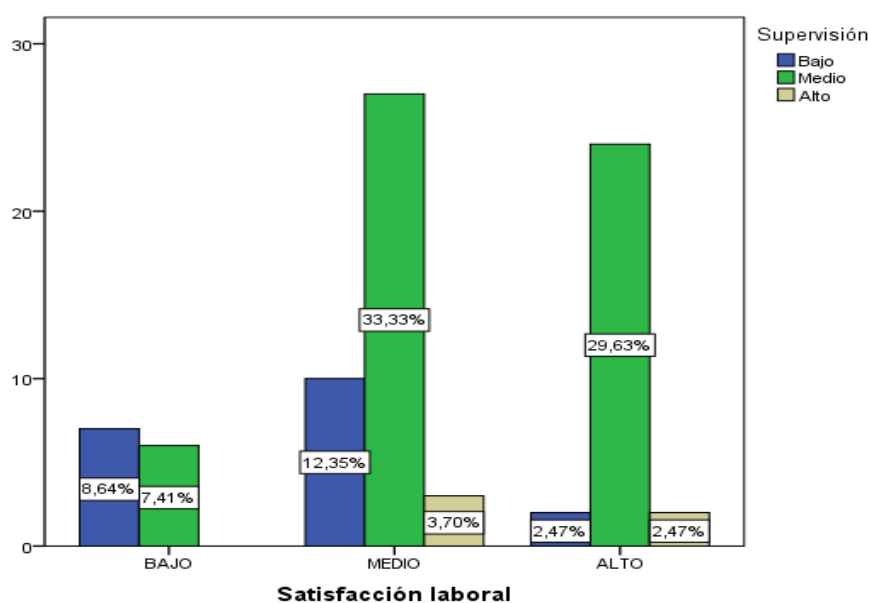


Figura 5. Niveles entre la supervisión y satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

De la tabla 6 y figura 5, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la supervisión y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, de los cuales se tiene que el 8,64% de los encuestados perciben que el nivel de la satisfacción laboral es bajo por lo que el nivel de la supervisión es bajo, mientras que el 33,33% percibe que el nivel de

satisfacción laboral es medio, por lo que el nivel de la supervisión es medio y el 2,47% manifiesta que el nivel de la satisfacción laboral es alto, por lo que el nivel de la supervisión es alto, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

3.1.4. De la hipótesis específica 3: resultados acerca de la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral.

Tabla 7. Distribución de frecuencias entre la comunicación y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

Tabla cruzada comunicación*satisfacción laboral						
			Comunicación			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	7	6	0	13
		% del total	8,6%	7,4%	0,0%	16,0%
	Medio	Recuento	10	29	1	40
		% del total	12,3%	35,8%	1,2%	49,4%
	Alto	Recuento	2	23	3	28
		% del total	2,5%	28,4%	3,7%	34,6%
Total	Recuento	19	58	4	81	
	% del total	23,5%	71,6%	4,9%	100,0%	

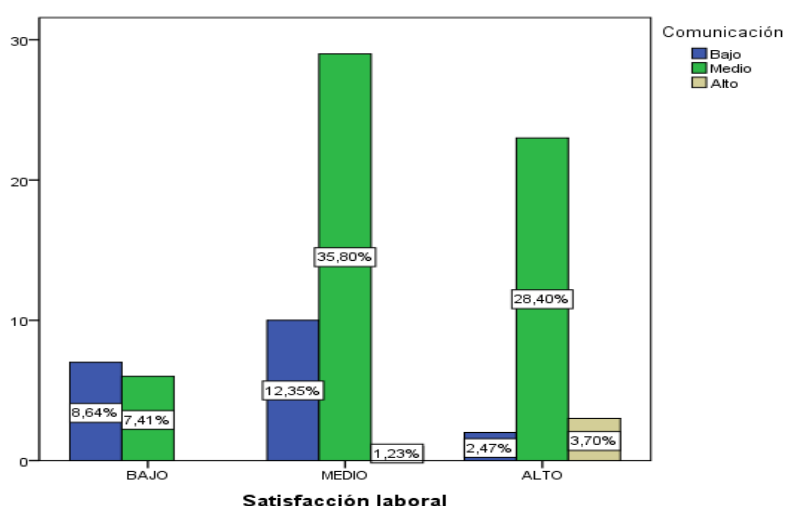


Figura 6. Niveles entre la comunicación y satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

De la tabla 7 y figura 6, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la comunicación y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, de los cuales se tiene que el 8,64% de los encuestados perciben que el nivel de la satisfacción laboral es bajo por lo que el nivel de la comunicación es bajo, mientras que el 35,80% percibe que el nivel de satisfacción laboral es medio, por lo que el nivel de la comunicación es medio y el 3,70% manifiesta que el nivel de la satisfacción laboral es alto, por lo que el nivel de la comunicación es alto, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

3.1.5. De la hipótesis específica 4: resultados acerca de la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral.

Tabla 8. Distribución de frecuencias entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

Tabla cruzada condiciones laborales*satisfacción laboral						
			Condiciones laborales			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	3	10	0	13
		% del total	3,7%	12,3%	0,0%	16,0%
	Medio	Recuento	8	26	6	40
		% del total	9,9%	32,1%	7,4%	49,4%
	Alto	Recuento	2	19	7	28
		% del total	2,5%	23,5%	8,6%	34,6%
Total	Recuento	13	55	13	81	
	% del total	16,0%	67,9%	16,0%	100,0%	

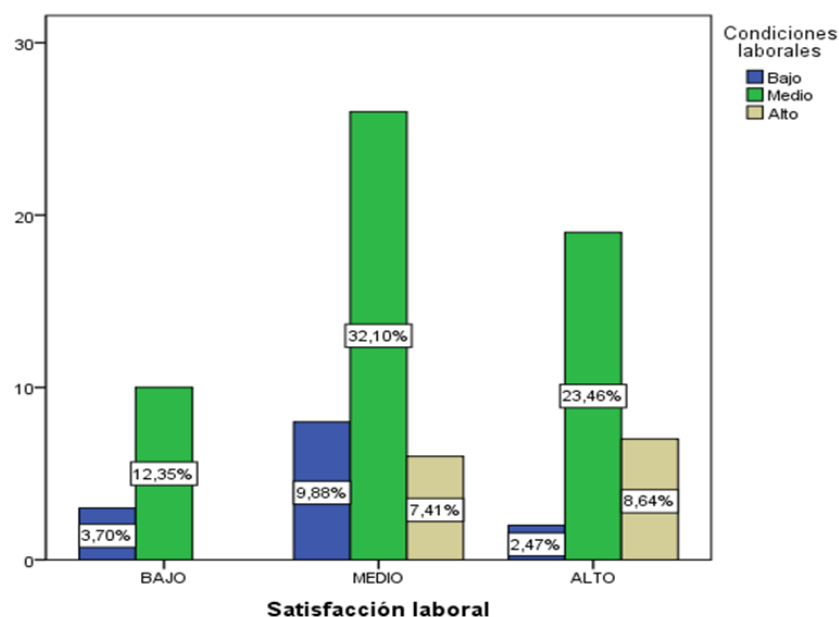


Figura 7. Niveles entre condiciones laborales y satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

De la tabla 8 y figura 7, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de las condiciones laborales y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, de los cuales se tiene que el 3,70% de los encuestados perciben que el nivel de la satisfacción laboral es bajo por lo que el nivel de las condiciones laborales es bajo, mientras que el 32,10% percibe que el nivel de satisfacción laboral es medio, por lo que el nivel de las condiciones laborales es medio y el 8,64% manifiesta que el nivel de la satisfacción laboral es alto, por lo que el nivel de las condiciones laborales es alto, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

3.1.6. De la hipótesis específica 5: resultados acerca de la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral.

Tabla 9. Distribución de frecuencias entre la autorrealización y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

Tabla cruzada autorrealización*satisfacción laboral

			Autorrealización			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Satisfacción laboral	Bajo	Recuento	4	8	1	13
		% del total	4,9%	9,9%	1,2%	16,0%
	Medio	Recuento	4	29	7	40
		% del total	4,9%	35,8%	8,6%	49,4%
	Alto	Recuento	0	19	9	28
		% del total	0,0%	23,5%	11,1%	34,6%
Total	Recuento		8	56	17	81
	% del total		9,9%	69,1%	21,0%	100,0%

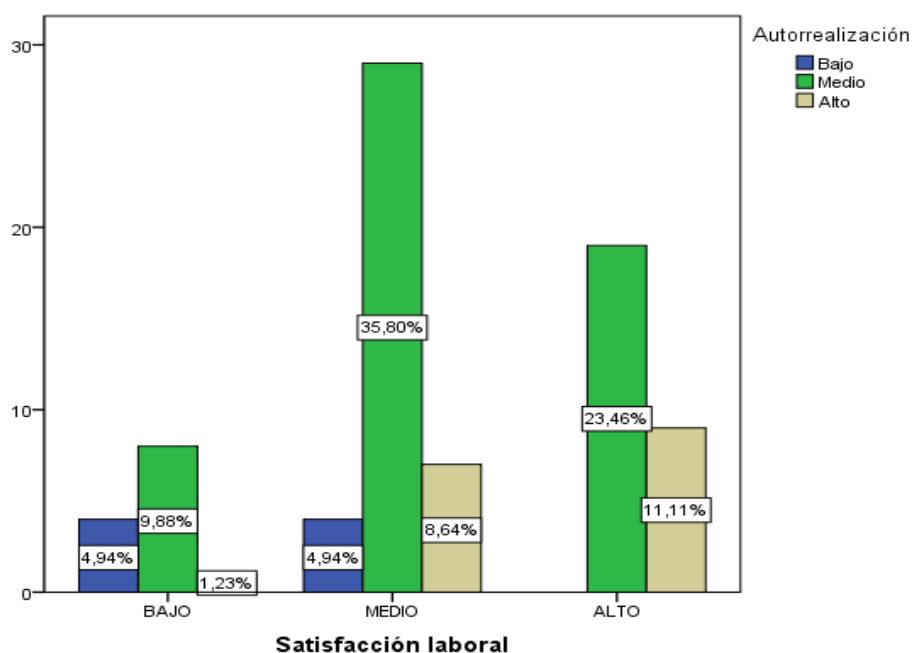


Figura 8. Niveles entre autorrealización y satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

De la tabla 9 y figura 8, se observa que existe buena orientación con respecto al nivel de la autorrealización y la satisfacción laboral, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, de los cuales se tiene que

el 4,94% de los encuestados perciben que el nivel de la satisfacción laboral es bajo por lo que el nivel de la autorrealización es bajo, mientras que el 35,80% percibe que el nivel de satisfacción laboral es medio, por lo que el nivel de la autorrealización es medio y el 11,11% manifiesta que el nivel de la satisfacción laboral es alto, por lo que el nivel de la autorrealización es alto, según el personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. De la hipótesis general

Prueba de hipótesis de la relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

Planteamiento de la hipótesis:

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

H0: No Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$


Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas que no cumplen los supuestos para la aplicación de estadística paramétrica. La correlación obtenida fue de 0.301 y la significancia bilateral fue de 0.006

Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$  Rechazar H_0

Decisión:

Como $p = 0,006 < \alpha = 0,05$  Rechazar H_0

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0,006) es menor que el p valor 0.05; entonces se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Por lo tanto existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

3.2.2. De la hipótesis específica 1

Prueba de hipótesis de la relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral

Planteamiento de la hipótesis

H1: Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

H0: No Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$


Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas que no cumplen los supuestos para la aplicación de estadística paramétrica. La correlación obtenida fue de 0.452 y la significancia bilateral fue de 0.000

Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$  Rechazar H_0

Decisión:

Como $p = 0,000 > \alpha = 0,05$  Rechazar H_0

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia ($\text{sig.} = 0,000$) es menor que el p valor 0.05; entonces se acepta la hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto existe relación entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

3.2.3. De la hipótesis específica 2

Prueba de hipótesis de la relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral

Planteamiento de la hipótesis

H_1 : Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

H_0 : No Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$


Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas que no cumplen los supuestos para la aplicación de estadística paramétrica. La correlación obtenida fue de 0.438 y la significancia bilateral fue de 0.000

Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$  Rechazar H_0

Decisión:

Como $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  Rechazar H_0

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se

evidencia, que el nivel de significancia ($\text{sig.} = 0,000$) es menor que el p valor 0.05; entonces se acepta la hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto existe relación entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

3.2.4. De la hipótesis específica 3

Prueba de hipótesis de la relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral

Planteamiento de la hipótesis

H_1 : Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

H_0 : No Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$


Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas que no cumplen los supuestos para la aplicación de estadística paramétrica. La correlación obtenida fue de 0.341 y la significancia bilateral fue de 0.003

Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$  Rechazar H_0

Decisión:

Como $p = 0,003 < \alpha = 0,05$  Rechazar H_0

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se

evidencia, que el nivel de significancia ($\text{sig.} = 0,003$) es menor que el p valor 0.05; entonces se acepta la hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto existe relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

3.2.5. De la hipótesis específica 4

Prueba de hipótesis de la relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral

Planteamiento de la hipótesis

H_1 : Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

H_0 : No Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$


Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas que no cumplen los supuestos para la aplicación de estadística paramétrica. La correlación obtenida fue de 0.077 y la significancia bilateral fue de 0.493

Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$  Rechazar H_0

Decisión:

Como $p = 0,493 < \alpha = 0,05$  Aceptar H_0

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia ($\text{sig.} = 0,493$) es mayor que el p valor 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1). Por lo tanto no existe relación entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

3.2.6. De la hipótesis específica 5

Prueba de hipótesis de la relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral

Planteamiento de la hipótesis

H_1 : Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

H_0 : No Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$


Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación Rho Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas que no cumplen los supuestos para la aplicación de estadística paramétrica. La correlación obtenida fue de 0.170 y la significancia bilateral fue de 0.129

Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$  Rechazar H_0

Decisión:

Como $p = 0,129 < \alpha = 0,05$  Aceptar H_0

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0,129) es mayor que el p valor 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1). Por lo tanto no existe relación entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

IV. Discusión

Para la discusión, se analizaron los resultados obtenidos de cada hipótesis, cuatro correlacionan positivamente, mientras que dos indican que no existe correlación. A continuación se describe la discusión de los resultados de las seis hipótesis planteadas:

En referencia a la hipótesis general planteada HG, los resultados demuestran que la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva y con baja correlación, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.301. Estas evidencias significan que el clima organizacional en la institución se encuentra en un buen nivel por lo que conlleva a que exista una buena satisfacción laboral. Para Chiavenato (1992) refirió que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). Teniendo como base el antecedente de la tesis de maestría titulada: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, en la cual existe similitud en los resultados obtenidos.

En relación a la hipótesis específica planteada HE1, los resultados permiten apreciar que la correlación entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral es positiva con baja correlación, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.452. Estas evidencias significan que existe poco involucramiento del personal en su trabajo, lo que conlleva a que exista poca satisfacción laboral. Para Robbins (2009) refirió que el involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. Teniendo como base el antecedente de la tesis de maestría titulada propuesta para mejorar la satisfacción

laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral.

En relación a la hipótesis específica planteada HE2, los resultados permiten apreciar que la correlación entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral es positiva y moderada, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.438. Estas evidencias significan que existiendo una buena supervisión conlleva a que exista una buena satisfacción laboral, según José Aguilar (2004) refirió que la supervisión es un proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación; de carácter administrativo y educativo; que lleva a cabo una persona en relación con otras, sobre las cuales tiene una cierta autoridad dentro de la organización; a fin de lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios. Teniendo como base el antecedente de la tesis de maestría titulada: determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización.

En relación a la hipótesis específica planteada HE3, los resultados permiten apreciar que la correlación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral es positiva y de baja correlación, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.341. Estas evidencias significan que existiendo una buena comunicación entre el personal, conlleva a que el ambiente de trabajo sea agradable y sobre exista una buena satisfacción laboral. Para lo cual Cervera (2008) refirió que la comunicación es la promotora de la transparencia en la organización, por ello no solo es un medio de información, sino también de comunicación. Por medio de ella se puede comunicar información de la empresa, pero también construir identidad, motivar a los trabajadores, reflexionar sobre la empresa como entidad, publicar los resultados individuales o grupales de la empresa, entre muchas otras funciones. Teniendo como base el antecedente de la tesis de maestría titulada: relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins Lima – Perú.

En relación a la hipótesis específica planteada HE4, los resultados

permiten apreciar que la correlación entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral es de muy baja correlación, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.077. Estas evidencias significan que si no existen buenas condiciones laborales, hace que los trabajadores no se sientan a gusto y esto conlleva a que no exista una buena satisfacción laboral, tal es así que la definición dada por la Organización Mundial de la Salud (1946) refirió que las condiciones laborales es un estado de bienestar físico y social, y no la ausencia de daño y enfermedad. Teniendo como base el antecedente de la tesis de maestría titulada: Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.

En relación a la hipótesis específica planteada HE5, los resultados permiten apreciar que la correlación entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de muy baja correlación, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.170. Estas evidencias significan que en un ambiente en donde los trabajadores no se sienten conformes con su auto desarrollo profesional debido a las pocas oportunidades que existen en la institución, esto conlleva a que no exista una buena satisfacción laboral. Para Maslow (1960) refirió a la autorrealización como el impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser. El crecimiento y desarrollo del potencial propio. Teniendo como base el antecedente de la tesis de maestría titulada: la cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de administración.

V. Conclusiones

Primera conclusión:

Se comprobó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016; debido a que el coeficiente de correlación Rho fue de 0.301, con un nivel de significancia de 0.006; lo cual demuestra que existe una correlación baja y positiva, por tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de la investigación.

Segunda conclusión:

Se comprobó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016; debido a que el coeficiente de correlación Rho fue de 0.452, con un nivel de significancia de 0.000; lo cual demuestra que existe una correlación moderada, por tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de la investigación.

Tercera conclusión:

Se comprobó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016; debido a que el coeficiente de correlación Rho fue de 0.438, con un nivel de significancia de 0.000; lo cual demuestra que existe una correlación moderada, por tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de la investigación.

Cuarta conclusión:

Se comprobó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016; debido a que el coeficiente de correlación Rho fue de 0.341, con un nivel de significancia de 0.003; lo cual demuestra que existe una correlación baja, por tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de la investigación.

Quinta conclusión:

Se concluyó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión

condiciones laborales y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016; existiendo una correlación positiva y muy baja ($Rho = 0.077$); además de no tener significatividad, por cuanto $p = 0,493 > 0,05$

Sexta conclusión:

Se concluyó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016 existiendo una correlación positiva y muy baja ($Rho = 0.170$); además de no tener significatividad, por cuanto $p = 0,129 > 0,05$

VI. Recomendaciones

Primera recomendación:

A los directivos de SENASA, se sugiere que implementen talleres de juegos de roles donde se planteen y resuelvan los conflictos entre el personal así como los problemas comunicacionales, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora.

Segunda recomendación:

A los Jefes de Áreas de SENASA, se sugiere que establezcan un sistema de trabajo más participativo entre los trabajadores para escuchar las dudas, aportes y recomendaciones con la finalidad de mejorar la comunicación en la institución.

Tercera recomendación:

A los Jefes de Áreas de SENASA, se sugiere que desarrollen labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas, para fortalecer óptimas relaciones laborales entre los funcionarios y los trabajadores, a fin de afianzar el compromiso institucional.

Cuarta recomendación:

A los directivos de SENASA, se sugiere que realicen estrategias de comunicación y compromiso que ayude al trabajo de equipo y a motivar al personal para fortalecer las políticas de motivación e incentivos en base a resultados de las evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.

Quinta recomendación:

A los directivos de SENASA, se sugiere que planteen estrategias que ayuden a la debida formación y capacitación de todas las áreas de la institución para que se pueda tener una adecuada toma de decisiones.

Sexta recomendación:

A los directivos de SENASA, se sugiere que propongan un plan de Gestión Humana a todo el personal con una perspectiva de desarrollo profesional, con el propósito de dotar competencias que contribuyan a una óptima percepción favorable de la satisfacción laboral.

VII.Referencias bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Surco, Perú.
- Alvarado, C. (2014). *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval. Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú
- Antúñez, M. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua. Carabobo*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo. Carabobo, Venezuela.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (5ª ed.). Venezuela: Editorial Episteme.
- Beltrán, E. & Palomino, M. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral. Lima*. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bueso, S. (2016). *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Honduras. Honduras.
- Castro, L. (2016). *La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración. Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú

- Contreras, D. & Jiménez, L. (2016). *Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención*. Bogotá (Tesis de maestría). Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
- Chávez, L. (2013). *La influencia del liderazgo en el clima organizacional, análisis de la PYME Ecuatoriana*. Quito. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Figueroa, C. (2014). *Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico*. Gurabo. (Tesis de maestría). Universidad del Turabo. Gurabo, Puerto Rico.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Santiago. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Marca, R. (2017). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa artesanal Sumak Wanka de la ciudad de Huancayo*. (Tesis de maestría). Universidad Continental.
- Castro, L. (2016). *La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración*. Lima. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú
- MINSA (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. (2ª ed.). Lima: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L.

- Montero, I., & Romero W. (2016). El clima organizacional y su incidencia en el rendimiento del talento humano en las pymes del sector comercial. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 13(2), 1-19
- Murillo, W. (2008). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165. doi: 10.1111/j.1521-0391.2011.00188.x
- Oscoco, A. (2015). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización. Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú
- Paz, A. & Marín, S. (2014). *Clima organizacional de la IPS Universidad Autónoma. Manizales* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Manizales. Manizales, Colombia.
- Pérez, N. & Rivera, P. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, periodo 2013. Loreto*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). México: Pearson Educación.
- Salessi, S. (2014). Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. *Revista de Psicología*, 10 (19), 75 - 77.
- Segade, J. (2016). *Satisfacción laboral: un enfoque bidimensional, repercusión de la importancia asignada por el trabajador a cada una de las facetas del puesto de trabajo. Buenos Aires*. (Tesis de doctorado). Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- Toala, S. (2014). *Diseño de Clima Organizacional en el desempeño profesional de*

los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa – 2013. Ecuador.
(Tesis doctoral). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

Torres, F. (2015). *Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins. Lima.*
(Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú

VIII.Anexos

Anexo 1. Artículo científico

1.Título

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria La Molina, año 2016

2.Autor

Lic. Adm. Juan Pablo Esquerre Florián

Correo electrónico: Thor_ef@hotmail.com

3.Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria La Molina, año 2016, en donde el propósito de esta investigación es analizar el actual clima organizacional que existe en el SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA y cuál es la influencia que se presenta en lo laboral y ver la manera de mejorarla, para el bienestar de la institución. Existe correlación débil y moderada entre las variables que se ha realizado el estudio. Las conclusiones nos permiten conocer los resultados obtenidos con la finalidad de desarrollar labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas, así como también realizar estrategias de comunicación y compromiso que ayude al trabajo de equipo y a motivar al personal.

4.Palabras claves

- Clima Organizacional
- Involucramiento Laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Satisfacción Laboral
- Autonomía
- Ética empresarial
- Liderazgo

5.Abstract

This research paper entitled: Organizational Climate and Job Satisfaction administrative staff of the National Service of Agrarian Health La Molina, 2016. The purpose of this research is to analyze the current organizational climate that exists in the National Agricultural Health Service and what the influence that occurs in the workplace and see how to improve it, for the welfare of the institution. There is weak and moderate correlation between the variables that conducted the study. The conclusions allow us to know the results in order to develop work to strengthen integration and cohesion group such as recreational and sports activities, as well as making communication strategies and commitment to help the team work and to motivate staff.

6.Keywords

- Organizational climate
- Workforce involvement
- Supervisión
- Communication
- Work satisfaction
- Autonomy
- Business ethics
- Leadership

7.Introducción

La presente tesis de maestría denominada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria La Molina, año 2016”, surge como un estudio al entorno laboral de los trabajadores estatales de dicha institución y su implicancia en la satisfacción laboral.

Lo que se quiere realizar con esta investigación es analizar el actual clima organización que existe en el SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA y cuál es la influencia que se presenta en lo laboral y ver la manera de mejorarla, para el bienestar de la institución.

En esta investigación, se lograron alcanzar las expectativas de lo que se quería estudiar y se espera que sus resultados sean de utilidad a la institución para la

toma de decisiones y mejorar las relaciones del personal y esta manera ir mejorando el clima organizacional, factor determinante en el éxito de cualquier institución.

8. Metodología

El presente trabajo de investigación es de diseño No experimental.

La población para la presente investigación está conformada por un total de 102 personas administrativas de los regímenes 728 y 1057, tanto de la sede central de SENASA en La Molina y la Sub Dirección de Control Biológico, ubicado en Ate Vitarte.

Para nuestra investigación hemos utilizado la muestra probabilística, la cual se basa en principios estadísticos y reglas aleatorias. No están sujetos a la voluntad y arbitrariedad del investigador.

Para la presente investigación se utilizó la población de 102 personas administrativas teniendo un tamaño de muestra de 81 personas administrativas. Para esta investigación se utilizó el muestreo aleatorio simple, debido a que este tipo de muestreo cada elemento de la población tiene las mismas posibilidades de que se elija, de tal manera que una forma de elegir de elegir aleatoriamente a las 81 personas.

Para el presente estudio de investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Para el procedimiento de recolección de datos, se procedió a encuestar a la muestra seleccionada, que estuvo conformada por 81 trabajadores administrativos del Servicio Nacional de Sanidad Agraria. Posteriormente, se procedió a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel.

Finalmente, se analizaron los datos a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 en español para obtener los resultados correspondientes al estudio, los cuales están mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente

interpretación, conforme a los objetivos e hipótesis planteados en el presente estudio de investigación.

9.Resultados

De la Hipótesis General:

Análisis Estadístico e Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral fue de 0.301, la cual indica que existe baja correlación entre las dos variables. En cuanto al nivel de significancia, el valor de $p = 0.006$ (Sig. Bilateral), menor a un $\alpha = 0.05$; lo cual nos permite afirmar que existe menos de un 5% de probabilidades de rechazar la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0,006) es menor que el p valor 0.05; entonces se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Por lo tanto existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, año 2016.

De la Hipótesis Específica 1:

Análisis Estadístico e Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables involucramiento laboral y la satisfacción laboral fue de 0.452, la cual indica que existe correlación moderada entre las dos variables. En cuanto al nivel de significancia, el valor de $p = 0.000$ (Sig. Bilateral), es menor a un $\alpha = 0.05$, lo cual nos permite afirmar que existe menos de un 5% de probabilidades de rechazar la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0,000) es menor que el p valor 0.05.; entonces se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula

(H0). Por lo tanto existe relación entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

De la Hipótesis Específica 2:

Análisis Estadístico e Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables supervisión y la satisfacción laboral fue de 0.438, la cual indica que existe correlación moderada entre las variables dos variables. En cuanto al nivel de significancia, el valor de $p = 0.000$ (Sig. Bilateral), menor a un $\alpha = 0.05$; lo cual nos permite afirmar que existe menos de un 5% de probabilidades de rechazar la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0,000) es menor que el p valor 0.05 entonces se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). Por lo tanto existe relación entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

De la Hipótesis Específica 3:

Análisis Estadístico e Interpretación

El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables comunicación y la satisfacción laboral fue de 0.341, la cual indica que existe correlación moderada entre las variables dos variables. En cuanto al nivel de significancia, el valor de $p = 0.003$ (Sig. Bilateral), menor a un $\alpha = 0.05$; lo cual nos permite afirmar que existe menos de un 5% de probabilidades de rechazar la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0,003) es menor que el p valor 0.05 entonces se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula

(H0). Por lo tanto existe relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

De la Hipótesis Específica 4:

Análisis Estadístico e Interpretación

Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las dos variables condiciones laborales y la satisfacción laboral fue de 0.077, la cual indica que existe baja correlación entre las dos variables. En cuanto al nivel de significancia, el valor de $p = 0.493$ (Sig. Bilateral), mayor a un $\alpha = 0.05$; lo cual permite afirmar que existe probabilidad de aceptar la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0,493) es mayor que el p valor 0.05; entonces se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la alternativa (H1). Por lo tanto existe muy baja o no existe relación entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

De la Hipótesis Específica 5:

Análisis Estadístico e Interpretación

Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dos variables autorrealización y la satisfacción laboral fue de 0.170 lo cual indica que existe muy baja correlación entre las dos variables. En cuanto al nivel de significancia, el valor de $p = 0.129$ (Sig. Bilateral), mayor a un $\alpha = 0.05$; lo cual permite afirmar que existe probabilidad de aceptar la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis

De acuerdo a los resultados de la correlación de Rho Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0,129) es mayor que el p valor 0.05; entonces se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto existe muy baja o no existe relación entre el clima

organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.

10.Discusión

- En referencia a la hipótesis general planteada HG1, los resultados demuestran que la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva y con baja correlación, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.301. Estas evidencias significan que el clima organizacional en la institución se encuentra en un buen nivel por lo que conlleva a que exista una buena satisfacción laboral.
- En relación a la hipótesis específica planteada HE1, los resultados permiten apreciar que la correlación entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral es positiva y moderada, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.452. Estas evidencias significan que existe un buen involucramiento del personal en su trabajo, lo que conlleva a que exista una buena satisfacción laboral.
- En relación a la hipótesis específica planteada HE2, los resultados permiten apreciar que la correlación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral es positiva y moderada, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.438. Estas evidencias significan que existe una buena comunicación entre el personal, esto conlleva a que el ambiente de trabajo sea agradable y sobre exista una buena satisfacción laboral.
- En relación a la hipótesis específica planteada HE3, los resultados permiten apreciar que la correlación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral es positiva y de baja correlación, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.341. Estas evidencias significan que existiendo una buena supervisión por parte de los jefes al personal a su cargo, conlleva a que a que se desarrollen mejor las tareas y esto a la vez a que exista buena satisfacción laboral.
- En relación a la hipótesis específica planteada HE4, los resultados permiten apreciar que la correlación entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral es de muy baja correlación, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.077. Estas evidencias

significan que si no existen buenas condiciones laborales, hace que los trabajadores no se sientan a gusto y esto conlleva a que no exista una buena satisfacción laboral.

- En relación a la hipótesis específica planteada HE5, los resultados permiten apreciar que la correlación entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral es de muy baja correlación, debido a que el coeficiente de correlación es de 0.170. Estas evidencias significan que en un ambiente en donde los trabajadores no se sienten conformes con su auto desarrollo profesional debido a las pocas oportunidades que existen en la institución, esto conlleva a que no exista una buena satisfacción laboral.

11. Conclusiones

Primera conclusión:

Se comprobó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016; debido a que el coeficiente de correlación Rho fue de 0.301, con un nivel de significancia de 0.006; lo cual demuestra que existe una correlación baja y positiva, por tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de la investigación.

Segunda conclusión:

Se comprobó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016; debido a que el coeficiente de correlación Rho fue de 0.452, con un nivel de significancia de 0.000; lo cual demuestra que existe una correlación moderada, por tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de la investigación.

Tercera conclusión:

Se comprobó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016; debido a que el coeficiente de correlación Rho fue de 0.438, con un nivel de significancia de 0.000; lo cual

demuestra que existe una correlación moderada, por tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de la investigación.

Cuarta conclusión:

Se comprobó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016; debido a que el coeficiente de correlación Rho fue de 0.341, con un nivel de significancia de 0.003; lo cual demuestra que existe una correlación baja, por tanto se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de la investigación.

Quinta conclusión:

Se concluyó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016; existiendo una correlación positiva y muy baja ($Rho = 0.077$); además de no tener significatividad, por cuanto $p = 0,493 > 0,05$

Sexta conclusión:

Se concluyó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, año 2016 existiendo una correlación positiva y muy baja ($Rho = 0.170$); además de no tener significatividad, por cuanto $p = 0,129 > 0,05$

12.Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima.* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Surco, Perú.
- Alvarado, C. (2014). *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval. Lima.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú

- Antúñez, M. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua. Carabobo.* (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo. Carabobo, Venezuela.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica.* (5ª ed.). Venezuela: Editorial Episteme.
- Beltrán, E. & Palomino, M. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral. Lima.* (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico. Lima, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación.* (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bueso, S. (2016). *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte.* (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Honduras. Honduras.
- Castro, L. (2016). *La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración. Lima.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú

Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Juan Pablo Esquerre Florián, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 40453137, con el artículo denominado:

“Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria La Molina, año 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 05 de noviembre de 2016

Juan Pablo Esquerre Florián.

Anexo2. Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria La Molina, año 2016.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
General:	General:	General:	Variable x: clima organizacional			
¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valor
			Involucramiento Laboral	1. Identificación	1	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)
				2. Compromiso	2	
				3. Responsabilidades	3	
				4. Amistad	4	
				5. Funciones	5	
			Supervisión	6. Colaboración	6	
				7. Respeto	7	
				8. Instrucciones	8	
				9. Conocimiento	9	
				10.Trabajo	10	
				11.Viabilidad	11	
				12.Tareas.	12	

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
Específicos:	Específicos:	Específicos:	Variable X: Clima Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valor
A. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016?	A. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	A. Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	Comunicación	13.Comunicación	13	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)
				14.Opiniones	14	
				15.Amabilidad.	15	
				16.Participación	16	
				17.Facilidad	17	
				18.Quejas.	18	
				19.Materiales y equipos	19	
				20.Infraestructura.	20	
			Condiciones Laborales	21.Salario	21	
				22.Horario	22	
				23.Chequeo médico	23	
				24.Espacio	24	

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
Específicos:	Específicos:	Específicos:	Variable X: Clima Organizacional			
B. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016?	B. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	B. Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión supervisión y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valor
			Autorrealización	25.Desarrollo profesional	25	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)
				26.Cambio.	26	
				27.Mejorar.	27	
				28.Superación.	28	
				29.Asumir.	29	
				30.Confianza	30	

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
Específicos: C. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016?	Específicos: C. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	Específicos: C. Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	Variable Y: satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valor
			Habilidades	1. Habilidades	1	
				2. Capacidad.	2	
				3. Aprender.	3	
				4. Capacidad.	4	
				5. Solucionar	5	Siempre (1)
				6. Cambios.	6	Casi siempre (2)
						A veces (3)
						Casi nunca (4)
						Nunca (5)
			Identidad	7. Tareas.	7	
				8. Objetivos.	8	
				9. Identificar.	9	
				10.Exigencia.	10	
				11.Saber.	11	
				12.Ayuda.	12	

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
Específicos:	Específicos:	Específicos:	Variable Y: satisfacción laboral			
D. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016?	D. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	D. Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valor
			Significado de la tarea	13. Impacto.	13	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)
				14. Desempeño.	14	
				15. Entender.	15	
				16. Reconocer.	16	
				17. Información.	17	
				18. Importancia.	18	
			Autonomía	19. Tiempo.	19	
				20. Presión.	20	
				21. Límites.	21	
				22. Estado de ánimo.	22	
				23. Cualidades.	23	
				24. Soluciones.	24	

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
Específicos:	Específicos:	Específicos:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valor
E. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016?	E. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	E. Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión autorrealización y la satisfacción laboral del personal administrativo del SENASA, año 2016.	Retroalimentación	25. Efectividad.	25	Siempre (1) Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)
				26. Colaboración.	26	
				27. Consideración.	27	
				28. Motivación.	28	
				29. A gusto.	29	
				30. Esforzar.	30	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA INFERENCIAL
TIPO: Cuantitativa, Correlacional (Dankhe, 1986)	POBLACIÓN: Personal administrativo de la sede central del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA sede La Molina y la Subdirección de Control Biológico en Ate Vitarte, que hacen un total de 102 personas administrativas de los regímenes 728 y 1057	Variable X: CLIMA ORGANIZACIONAL Técnica: Encuesta. Instrumento: cuestionario Autor: Tesista Año: 2016 Monitoreo: Tesista Ámbito de aplicación: Servicio Nacional de Sanidad Agraria, La Molina Forma de Administración: Grupal e Individual.	INFERIAL: Coeficiente de correlación
DISEÑO: No experimental, transaccional o transversal. Correlacional (Hernández Sampieri, 2003)	TAMAÑO DE MUESTRA: Determinado por probabilística simple: 81 personas administrativas.	Variable Y: SATISFACCION LABORAL Técnica: Encuesta. Instrumento: cuestionario Autor: Tesista Año: 2016 Monitoreo: Tesista Ámbito de aplicación: Servicio Nacional de Sanidad Agraria, La Molina Forma de Administración: Grupal e Individual.	DE LA PRUEBA: Se utilizará el Coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos.
	METODO DE MUESTREO: Muestro aleatorio simple.		

Anexo 3. Instrumentos

Instrumento para medir el clima organizacional del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria

Instrucciones Generales

Esta encuesta es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

Sexo: M () F ()

Siempre = 1 Casi siempre = 2 A veces = 3 Casi nunca = 4 Nunca = 5

Marcar con una X la respuesta que creas conveniente.

INVOLUCRAMIENTO LABORAL		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Se siente identificado con los objetivos de la institución.					
2	Se siente comprometido en realizar un buen trabajo.					
3	Esta de acuerdo con las responsabilidades asignadas.					
4	Considera un buen amigo en el trabajo.					
5	Conoce sus funciones y responsabilidades.					

SUPERVISION		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
6	Percibe cierto grado de respeto por parte de su jefe inmediato.					
7	Recibe las instrucciones adecuadas para realizar su trabajo.					
8	Percibe que su jefe tiene conocimiento del trabajo que realiza.					
9	Las tareas que realiza son viables de realizar.					
10	Considera que las tareas que realiza conciernen a las funciones del puesto.					

COMUNICACIÓN		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
11	Considera que sus opiniones son escuchadas.					
12	Cuando participa en una conversación muestra ser amable.					
13	Ha participado en cuestiones laborales.					
14	Piensa que tiene facilidad de palabra.					
15	En algún caso expresa su queja verbalmente.					

CONDICIONES LABORALES		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
16	Tiene los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo.					
17	La infraestructura de la institución es segura para los trabajadores.					
18	Tiene acceso a un chequeo médico.					

AUTORREALIZACIÓN		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
19	Su trabajo permite que se desarrolle profesionalmente.					
20	Se considera dispuesto al cambio.					
21	Espera hacer mejor las cosas cada día.					
22	Se preocupa por su superación laboral.					
23	Asume sus propios errores sin abandonar la actividad e intenta superarla.					
24	Tiene confianza en sí mismo.					

Instrumento para medir la satisfacción laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria

Instrucciones Generales

Esta encuesta es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

Sexo: M () F ()

Siempre = 1 Casi siempre = 2 A veces = 3 Casi nunca = 4 Nunca = 5

Marcar con una X la respuesta que creas conveniente.

HABILIDADES		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	El trabajo que realiza le permite desarrollar habilidades profesionales.					
2	Se siente capacitado para las relaciones humanas.					
3	Esta dispuesto a aprender nuevas habilidades.					
4	Ante un problema sabe buscar soluciones.					
5	Acepta los cambios que se puedan presentar.					

IDENTIDAD		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
6	Las tareas que se realiza están acorde a la capacidad profesional.					
7	Se siente identificado con los objetivos del área donde labora.					
8	Se siente identificado con las tareas del puesto.					
9	Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe.					
10	Sabe a lo que se dedica su institución.					
11	Esta dispuesto a ayudar a los demás.					

SIGNIFICADO DE LA TAREA		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
12	El impacto de las tareas beneficia el nivel profesional.					
13	Se siente útil con el desempeño de tareas que realiza.					
14	Entiende los objetivos del área donde labora.					
15	La información que recibe es relevante y relacionada con su área de trabajo.					
16	Se siente importante por la labor que desempeña.					

AUTONOMIA		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
17	Tiene tiempo suficiente para desarrollar la programación de sus tareas.					
18	Acepta los límites que se imponen.					
19	Tiene un estado de ánimo estable.					
20	Percibe que reconocen sus cualidades.					
21	Busca Poner en práctica soluciones.					

RETROALIMENTACION		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
22	Es conveniente la colaboración por parte de sus compañeros.					
23	Considera que la institución es un buen lugar para trabajar.					
24	Se siente motivado en el trabajo					
25	Está a gusto con el trabajo que realiza.					
26	Se esfuerza por cumplir con sus labores.					

Anexo 4. Validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se siente identificado con los objetivos de la institución.	X		X		X		
2	Se siente comprometido en realizar un buen trabajo.	X		X		X		
3	Esta de acuerdo con las responsabilidades asignadas.	X		X		X		
4	Considera un buen amigo en el trabajo.	X		X		X		
5	Conoce sus funciones y responsabilidades.	X		X		X		
6	Tiene predisposición de colaborar con los demás.	X		X		X		
	Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Percibe cierto grado de respeto por parte de su jefe inmediato.	X		X		X		
8	Recibe las instrucciones adecuadas para realizar su trabajo.	X		X		X		
9	Percibe que su jefe tiene conocimiento del trabajo que realiza.	X		X		X		
10	Las cargas de trabajo son adecuadas.	X		X		X		
11	Las tareas que realiza son viables de realizar.	X		X		X		
12	Considera que las tareas que realiza conciernen a las funciones del puesto.	X		X		X		
	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La comunicación que existe en el área donde trabaja es adecuada.	X		X		X		
14	Considera que sus opiniones son escuchadas.	X		X		X		
15	Cuando participa en una conversación muestra ser amable.	X		X		X		
16	Ha participado en cuestiones laborales.	X		X		X		
17	Piensa que tiene facilidad de palabra.	X		X		X		
18	En algún caso expresa su queja verbalmente.	X		X		X		
	Condiciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Tiene los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo.	X		X		X		
20	La infraestructura de la institución es segura para los trabajadores.	X		X		X		

21	El salario que percibe le permite cubrir su presupuesto personal.	X		X		X	
22	Está de acuerdo con el horario de trabajo.	X		X		X	
23	Tiene acceso a un chequeo médico.	X		X		X	
24	Cuenta con espacio suficiente para realizar su trabajo.	X		X		X	
	Autorrealización	Si	No	Si	No	Si	No
25	Su trabajo permite que se desarrolle profesionalmente.	X		X		X	
26	Se considera dispuesto al cambio.	X		X		X	
27	Espera hacer mejor las cosas cada día.	X		X		X	
28	Se preocupa por su superación laboral.	X		X		X	
29	Asume sus propios errores sin abandonar la actividad e intenta superarla.	X		X		X	
30	Tiene confianza en sí mismo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):.....

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Gómez Briceño, Alejandro Efraín

DNI:

20649065

Firma:



Especialidad del validador:

Metodólogo

Fecha:

18/junio/16

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: si el ítem pertenece a la dimensión.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Habilidades							
1	El trabajo que realiza le permite desarrollar habilidades profesionales.	X		X		X		
2	Se siente capacitado para las relaciones humanas.	X		X		X		
3	Esta dispuesto a aprender nuevas habilidades.	X		X		X		
4	Se siente capaz de aprender cosas nuevas.	X		X		X		
5	Ante un problema sabe buscar soluciones.	X		X		X		
6	Acepta los cambios que se puedan presentar.	X		X		X		
	Identidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las tareas que se realiza están acorde a la capacidad profesional.	X		X		X		
8	Se siente identificado con los objetivos del área donde labora.	X		X		X		
9	Se siente identificado con las tareas del puesto.	X		X		X		
10	Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe.	X		X		X		
11	Sabe a lo que se dedica su institución.	X		X		X		
12	Esta dispuesto a ayudar a los demás.	X		X		X		
	Significado de la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El impacto de las tareas beneficia el nivel profesional.	X		X		X		
14	Se siente útil con el desempeño de tareas que realiza.	X		X		X		
15	Entiende los objetivos del área donde labora.	X		X		X		
16	Percibe que reconocen su desempeño laboral.	X		X		X		
17	La información que recibe es relevante y relacionada con su área de trabajo.	X		X		X		
18	Se siente importante por la labor que desempeña.	X		X		X		
	Autonomía	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Tiene tiempo suficiente para desarrollar la programación de sus tareas.	X		X		X		

20	La presión en el trabajo le permite trabajar con actitud calmada.	X		X		X		
21	Acepta los límites que se imponen.	X		X		X		
22	Tiene un estado de ánimo estable.	X		X		X		
23	Percibe que reconocen sus cualidades.	X		X		X		
24	Busca Poner en práctica soluciones.	X		X		X		
	Retroalimentación	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Con lo que le brinda la institución, le alcanza para lograr la efectividad en el trabajo.	X		X		X		
26	Es conveniente la colaboración por parte de sus compañeros.	X		X		X		
27	Considera que la institución es un buen lugar para trabajar.	X		X		X		
28	Se siente motivado en el trabajo.	X		X		X		
29	Está a gusto con el trabajo que realiza.	X		X		X		
30	Se esfuerza por cumplir con sus labores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Gómez Briceno, Alejandro Efraín

DNI: 20649065

Firma: 

Especialidad del validador: Metodólogo

Fecha: 18/junio/16

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: si el ítem pertenece a la dimensión.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se siente identificado con los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
2	Se siente comprometido en realizar un buen trabajo.	✓		✓		✓		
3	Esta de acuerdo con las responsabilidades asignadas.	✓		✓		✓		
4	Considera un buen amigo en el trabajo.	✓		✓		✓		
5	Conoce sus funciones y responsabilidades.	✓		✓		✓		
6	Tiene predisposición de colaborar con los demás.	✓		✓		✓		
	Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Percibe cierto grado de respeto por parte de su jefe inmediato.	✓		✓		✓		
8	Recibe las instrucciones adecuadas para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
9	Percibe que su jefe tiene conocimiento del trabajo que realiza.	✓		✓		✓		
10	Las cargas de trabajo son adecuadas.	✓		✓		✓		
11	Las tareas que realiza son viables de realizar.	✓		✓		✓		
12	Considera que las tareas que realiza conciernen a las funciones del puesto.	✓		✓		✓		
	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La comunicación que existe en el área donde trabaja es adecuada.	✓		✓		✓		
14	Considera que sus opiniones son escuchadas.	✓		✓		✓		
15	Cuando participa en una conversación muestra ser amable.	✓		✓		✓		
16	Ha participado en cuestiones laborales.	✓		✓		✓		
17	Piensa que tiene facilidad de palabra.	✓		✓		✓		
18	En algún caso expresa su queja verbalmente.	✓		✓		✓		
	Condiciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Tiene los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
20	La infraestructura de la institución es segura para los trabajadores.	✓		✓		✓		

21	El salario que percibe le permite cubrir su presupuesto personal.	✓		✓		✓		
22	Está de acuerdo con el horario de trabajo.	✓		✓		✓		
23	Tiene acceso a un chequeo médico.	✓		✓		✓		
24	Cuenta con espacio suficiente para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
	Autorrealización	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Su trabajo permite que se desarrolle profesionalmente.	✓		✓		✓		
26	Se considera dispuesto al cambio.	✓		✓		✓		
27	Espera hacer mejor las cosas cada día.	✓		✓		✓		
28	Se preocupa por su superación laboral.	✓		✓		✓		
29	Asume sus propios errores sin abandonar la actividad e intenta superarla.	✓		✓		✓		
30	Tiene confianza en sí mismo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MG. JUAN TARAZONA GUILLÉN

DNI: 06977122

Firma:

[Firma manuscrita]
 Ms. Juan Carlos Tarazona Guillén
 CIP-210417
 Docente - UAP

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN PÚBLICA Fecha:

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: si el ítem pertenece a la dimensión.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Habilidades							
1	El trabajo que realiza le permite desarrollar habilidades profesionales.	✓		✓		✓		
2	Se siente capacitado para las relaciones humanas.	✓		✓		✓		
3	Esta dispuesto a aprender nuevas habilidades.	✓		✓		✓		
4	Se siente capaz de aprender cosas nuevas.	✓		✓		✓		
5	Ante un problema sabe buscar soluciones.	✓		✓		✓		
6	Acepta los cambios que se puedan presentar.	✓		✓		✓		
	Identidad							
7	Las tareas que se realiza están acorde a la capacidad profesional.	✓		✓		✓		
8	Se siente identificado con los objetivos del área donde labora.	✓		✓		✓		
9	Se siente identificado con las tareas del puesto.	✓		✓		✓		
10	Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe.	✓		✓		✓		
11	Sabe a lo que se dedica su institución.	✓		✓		✓		
12	Esta dispuesto a ayudar a los demás.	✓		✓		✓		
	Significado de la tarea							
13	El impacto de las tareas beneficia el nivel profesional.	✓		✓		✓		
14	Se siente útil con el desempeño de tareas que realiza.	✓		✓		✓		
15	Entiende los objetivos del área donde labora.	✓		✓		✓		
16	Percibe que reconocen su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
17	La información que recibe es relevante y relacionada con su área de trabajo.	✓		✓		✓		
18	Se siente importante por la labor que desempeña.	✓		✓		✓		
	Autonomía							
19	Tiene tiempo suficiente para desarrollar la programación de sus tareas.	✓		✓		✓		

20	La presión en el trabajo le permite trabajar con actitud calmada.	✓		✓		✓		
21	Acepta los límites que se imponen.	✓		✓		✓		
22	Tiene un estado de ánimo estable.	✓		✓		✓		
23	Percibe que reconocen sus cualidades.	✓		✓		✓		
24	Busca Poner en práctica soluciones.	✓		✓		✓		
	Retroalimentación	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Con lo que le brinda la institución, le alcanza para lograr la efectividad en el trabajo.	✓		✓		✓		
26	Es conveniente la colaboración por parte de sus compañeros.	✓		✓		✓		
27	Considera que la institución es un buen lugar para trabajar.	✓		✓		✓		
28	Se siente motivado en el trabajo.	✓		✓		✓		
29	Está a gusto con el trabajo que realiza.	✓		✓		✓		
30	Se esfuerza por cumplir con sus labores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ME. JUAN TARAZONA GUILLÉN

DNI: 06947122

Firma: 
 Msc. Juan Carlos Tarazona Guillén
CIP 210417
Docente - UAP

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN, SECCIÓN PÚBLICA Fecha:

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: si el ítem pertenece a la dimensión.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se siente identificado con los objetivos de la institución.	X		X		X		
2	Se siente comprometido en realizar un buen trabajo.	X		X		X		
3	Esta de acuerdo con las responsabilidades asignadas.	X		X		X		
4	Considera un buen amigo en el trabajo.	X		X		X		
5	Conoce sus funciones y responsabilidades.	X		X		X		
6	Tiene predisposición de colaborar con los demás.	X		X		X		
	Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Percibe cierto grado de respeto por parte de su jefe inmediato.	X		X		X		
8	Recibe las instrucciones adecuadas para realizar su trabajo.	X		X		X		
9	Percibe que su jefe tiene conocimiento del trabajo que realiza.	X		X		X		
10	Las cargas de trabajo son adecuadas.	X		X		X		
11	Las tareas que realiza son viables de realizar.	X		X		X		
12	Considera que las tareas que realiza conciernen a las funciones del puesto.	X		X		X		
	Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La comunicación que existe en el área donde trabaja es adecuada.	X		X		X		
14	Considera que sus opiniones son escuchadas.	X		X		X		
15	Cuando participa en una conversación muestra ser amable.	X		X		X		
16	Ha participado en cuestiones laborales.	X		X		X		
17	Piensa que tiene facilidad de palabra.	X		X		X		
18	En algún caso expresa su queja verbalmente.	X		X		X		
	Condiciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Tiene los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo.	X		X		X		
20	La infraestructura de la institución es segura para los trabajadores.	X		X		X		

21	El salario que percibe le permite cubrir su presupuesto personal.	X		X		X	
22	Está de acuerdo con el horario de trabajo.	X		X		X	
23	Tiene acceso a un chequeo médico.	X		X		X	
24	Cuenta con espacio suficiente para realizar su trabajo.	X		X		X	
	Autorrealización	Si	No	Si	No	Si	No
25	Su trabajo permite que se desarrolle profesionalmente.	X		X		X	
26	Se considera dispuesto al cambio.	X		X		X	
27	Espera hacer mejor las cosas cada día.	X		X		X	
28	Se preocupa por su superación laboral.	X		X		X	
29	Asume sus propios errores sin abandonar la actividad e intenta superarla.	X		X		X	
30	Tiene confianza en sí mismo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Seminario Huamán Quispe

DNI: 10401571 Firma: [Firma]

Especialidad del validador: Estadística - Metodología Fecha: _____

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: si el ítem pertenece a la dimensión.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Habilidades							
1	El trabajo que realiza le permite desarrollar habilidades profesionales.	X		X		X		
2	Se siente capacitado para las relaciones humanas.	X		X		X		
3	Esta dispuesto a aprender nuevas habilidades.	X		X		X		
4	Se siente capaz de aprender cosas nuevas.	X		X		X		
5	Ante un problema sabe buscar soluciones.	X		X		X		
6	Acepta los cambios que se puedan presentar.	X		X		X		
	Identidad							
7	Las tareas que se realiza están acorde a la capacidad profesional.	X		X		X		
8	Se siente identificado con los objetivos del área donde labora.	X		X		X		
9	Se siente identificado con las tareas del puesto.	X		X		X		
10	Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe.	X		X		X		
11	Sabe a lo que se dedica su institución.	X		X		X		
12	Esta dispuesto a ayudar a los demás.	X		X		X		
	Significado de la tarea							
13	El impacto de las tareas beneficia el nivel profesional.	X		X		X		
14	Se siente útil con el desempeño de tareas que realiza.	X		X		X		
15	Entiende los objetivos del área donde labora.	X		X		X		
16	Percibe que reconocen su desempeño laboral.	X		X		X		
17	La información que recibe es relevante y relacionada con su área de trabajo.	X		X		X		
18	Se siente importante por la labor que desempeña.	X		X		X		
	Autonomía							
19	Tiene tiempo suficiente para desarrollar la programación de sus tareas.	X		X		X		

20	La presión en el trabajo le permite trabajar con actitud calmada.	X		X		X	
21	Acepta los límites que se imponen.	X		X		X	
22	Tiene un estado de ánimo estable.	X		X		X	
23	Percibe que reconocen sus cualidades.	X		X		X	
24	Busca Poner en práctica soluciones.	X		X		X	
	Retroalimentación	Si	No	Si	No	Si	No
25	Con lo que le brinda la institución, le alcanza para lograr la efectividad en el trabajo.	X		X		X	
26	Es conveniente la colaboración por parte de sus compañeros.	X		X		X	
27	Considera que la institución es un buen lugar para trabajar.	X		X		X	
28	Se siente motivado en el trabajo.	X		X		X	
29	Está a gusto con el trabajo que realiza.	X		X		X	
30	Se esfuerza por cumplir con sus labores.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Suficiencia.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Seminario Huamán Quispe.*

DNI: *10401571*

Firma: *[Firma]*

Dr. Seminario L. Huamán Quispe
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
R.C. 16221 - 01

Especialidad del validador: *Estadística-Metodología.* Fecha:

Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: si el ítem pertenece a la dimensión.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Anexo 5. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio



PERÚ

Ministerio
de Agricultura y RiegoServicio Nacional
de Sanidad Agraria
SENASA

Oficina de Administración

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

MEMORANDUM-0093-2016-MINAGRI-SENASA-OAD-ULO

SEÑOR : Juan Pablo Esquerre Florián
Profesional del Área de Servicios.

ASUNTO : Aprobación para efectuar encuestas al personal administrativo para trabajo de investigación – Tesis

REF. : Solicitud del 26.09.2016

FECHA : La Molina, 29 de Setiembre de 2016

Tengo a bien dirigirme a usted con relación al documento de la referencia, por el cual solicita autorización para realizar encuestas en la Sede Central del Servicio Nacional de Sanidad Agraria - SENASA, afin de desarrollar su trabajo de investigación para el curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación como parte de los Estudios de Maestría en gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

En atención al pedido efectuado, se le autoriza, para que desde el mes de setiembre a octubre del presente año, pueda llevar a cabo las encuestas al personal administrativo que labora en la Sede Central del Servicio Nacional de Sanidad Agraria – SENASA, esto con fines de estudio y sustento de su Proyecto de Investigación (Tesis), requerido por la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Magister en Gestión Pública.

Atentamente,

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGRARIA
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE LOGISTICA

Mary G. Millán Ortega
CPC. MARY G. MILLAN ORTEGA
DIRECTORA (e)

Anexo 6. Base de datos

	Variable X: clima organizacional	Dimensiones de la variable X					Variable Y: satisfacción laboral	Dimensiones de la variable Y				
		Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales	Autorrealización		Habilidades	Identidad	Significado de la tarea	Autonomía	Retroalimentación
1	45	5	10	9	13	8	30	5	6	6	6	7
2	39	6	9	8	9	7	32	5	7	6	7	7
3	41	5	9	8	11	8	32	6	6	7	7	6
4	43	7	12	8	9	7	37	5	6	8	10	8
5	37	5	7	9	10	6	36	7	6	7	6	10
6	44	5	9	9	12	9	33	5	6	8	6	8
7	43	5	15	7	9	7	35	6	6	8	10	5
8	41	5	9	6	13	8	34	7	8	7	6	6
9	38	6	9	9	8	6	34	5	7	7	7	8
10	41	6	14	8	4	9	37	6	7	8	7	9
11	40	6	7	8	10	9	36	8	7	6	6	9
12	43	5	13	9	10	6	36	7	5	6	8	10
13	35	5	6	10	7	7	31	5	6	5	6	9
14	37	5	9	8	7	8	33	6	6	5	8	8
15	51	9	13	8	15	6	30	7	6	5	5	7
16	41	5	12	10	5	9	33	8	6	5	7	7
17	42	9	10	7	9	7	33	5	6	7	7	8
18	35	5	7	8	9	6	28	5	6	5	6	6
19	43	5	11	8	11	8	38	6	7	8	8	9
20	38	5	9	8	10	6	32	5	7	6	5	9
21	40	5	9	8	10	8	33	5	7	9	6	6
22	43	8	9	9	9	8	35	6	6	8	7	8
23	37	5	10	6	8	8	36	7	7	7	8	7
24	41	5	9	9	9	9	39	5	9	8	8	9
25	42	6	12	6	12	6	35	5	6	7	8	9

26	40	5	11	6	9	9	36	6	6	7	9	8
27	42	5	13	10	8	6	34	6	7	7	7	7
28	32	5	9	6	6	6	37	5	8	7	7	10
29	47	8	10	10	9	10	35	5	7	7	8	8
30	39	5	11	6	8	9	33	5	7	7	7	7
31	38	7	7	8	7	9	33	6	6	7	7	7
32	35	5	11	6	6	7	34	5	7	7	7	8
33	45	9	12	7	9	8	37	5	7	8	8	9
34	40	5	10	8	8	9	33	6	6	7	7	7
35	41	6	9	8	9	9	36	7	6	7	7	9
36	41	7	12	6	10	6	37	5	7	8	8	9
37	45	7	12	9	9	8	35	5	7	7	8	8
38	41	6	10	9	8	8	36	6	7	9	5	9
39	41	5	10	7	10	9	34	5	7	7	7	8
40	43	8	11	6	10	8	33	5	8	6	6	8
41	33	5	7	6	9	6	29	5	6	6	6	6
42	38	5	10	6	10	7	33	5	6	7	7	8
43	39	5	11	6	9	8	34	5	6	7	8	8
44	44	7	11	8	9	9	36	5	7	7	8	9
45	40	5	9	9	9	8	38	6	6	8	8	10
46	41	5	11	7	9	9	35	6	6	7	8	8
47	42	7	12	8	8	7	34	6	6	7	6	9
48	39	5	10	7	9	8	33	6	6	7	7	7
49	45	9	9	9	9	9	33	5	6	7	8	7
50	43	9	8	7	10	9	34	5	6	8	7	8
51	42	9	10	6	11	6	37	5	6	8	8	10
52	36	6	9	6	7	8	35	5	7	7	7	9
53	40	5	10	9	10	6	31	6	7	7	6	5

54	33	5	8	6	6	8	33	6	8	5	6	8
55	39	6	10	6	9	8	36	7	7	8	7	7
56	41	7	11	6	9	8	31	6	7	6	7	5
57	38	6	10	6	10	6	35	8	7	6	5	9
58	41	5	9	10	9	8	35	8	6	7	7	7
59	40	5	9	11	8	7	33	6	6	7	6	8
60	42	7	9	7	10	9	28	5	6	6	6	5
61	36	5	9	8	8	6	30	6	7	5	5	7
62	40	6	8	9	9	8	33	8	6	6	6	7
63	39	5	10	10	8	6	28	5	7	5	5	6
64	42	6	8	10	10	8	28	5	7	5	5	6
65	38	5	8	9	7	9	32	5	6	7	7	7
66	33	5	8	6	6	8	30	5	7	6	5	7
67	33	5	7	8	7	6	29	5	7	5	5	7
68	41	6	11	7	11	6	33	7	8	5	5	8
69	40	5	10	9	7	9	30	7	6	5	7	5
70	38	5	9	9	7	8	31	5	8	6	6	6
71	35	6	8	7	8	6	33	5	7	7	7	7
72	37	5	8	8	8	8	29	5	7	5	7	5
73	40	6	9	8	10	7	27	5	7	5	5	5
74	38	5	8	8	9	8	29	6	6	6	6	5
75	39	5	9	10	9	6	29	6	6	6	5	6
76	41	5	8	11	9	8	27	5	6	5	6	5
77	36	5	7	10	8	6	29	6	7	5	5	6
78	42	6	10	9	10	7	29	5	6	6	6	6
79	37	5	9	7	8	8	32	8	7	5	7	5
80	37	8	9	6	4	10	34	8	7	6	7	6
81	36	5	8	8	7	8	28	5	6	5	5	7

Anexo 7. Prints de resultados

Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral (HG)

			CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	de CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,301**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	81	81
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,301**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Correlación entre Involucramiento Laboral y Satisfacción Laboral (HE 1)

			INVOLUCRAMIENTO LABORAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	de INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,452*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Correlación entre Supervisión y Satisfacción Laboral (HE 2)

			SUPERVISIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	de SUPERVISIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Correlación entre Comunicación y Satisfacción Laboral (HE 3)

			COMUNICACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	de COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,341**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	81	81
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,341*	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Correlación entre Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral (HE 4)

			CONDICIONES LABORALES	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	de CONDICIONES LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000	,077
		Sig. (bilateral)	.	,493
		N	81	81
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,077	1,000
		Sig. (bilateral)	,493	.
		N	81	81

Correlación entre Autorrealización y Satisfacción Laboral (HE 5)

			AUTORREALIZACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	de AUTORREALIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,170
		Sig. (bilateral)	.	,129
		N	81	81
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,170	1,000
		Sig. (bilateral)	,129	.
		N	81	81